

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям) профилю подготовки «Сервис»
профилизации «Туризм и гостиничный сервис»

Идентификационный код ВКР: 216

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям) профилю подготовки «Сервис»
профилизации «Туризм и гостиничный сервис»

Идентификационный код ВКР: 216

Исполнитель:
студентка группы ТГС-401

М.С. Заморова

Руководитель:
доцент кафедры социологии и социальной
работы,
канд. социол. наук, доцент

Т.В. Пермякова

Нормоконтролер:
ст. преподаватель кафедры
социологии и социальной работы

В.С. Куимов

Екатеринбург 2019

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа выполнена на 73 страницах, содержит 43 источника литературы, а также 4 приложения на 9 страницах.

Ключевые слова: ТУРИЗМ, БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА, ОПАСНОСТЬ, УГРОЗЫ, РИСК, МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, СТРАХОВАНИЕ.

Объектом работы является безопасность туризма как фактор его функционирования.

Предметом выступают проблемы безопасности туризма, меры ее обеспечения.

Цель: выявление и анализ проблем безопасности туризма, мер по ее обеспечению.

Работа посвящена выявлению и анализу проблем безопасности туризма. Введение раскрывает актуальность проблемы, степень научной разработанности, ее практическую значимость. Дана общая характеристика использованных в работе методов анализа и сбора эмпирической информации, сформулированы цели, задачи, определён объект и предмет дипломной работы.

В первой главе «Теоретические и правовые основы безопасности в туризме» дана характеристика основных понятий исследуемой темы, а также раскрываются особенности страхования в туризме и его виды. Вторая глава посвящена анализу статистики, отражающей проблемы безопасности в туризме. В третьей главе отражены проблемы безопасности в туризме и меры по ее обеспечению в оценках менеджеров турфирм, а также разработаны рекомендации по совершенствованию безопасности в сфере туризма. Четвертая

глава представляет собой методическую разработку по созданию системы заданий в тестовой форме, а также тест по теме «Безопасность туризма». В заключении подведены итоги работы, сформулированы ключевые выводы, обозначены перспективы дальнейших исследований по данной теме.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ	7
2. СТАТИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ	28
3. ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ И МЕРЫ ПО ЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЮ В ОЦЕНКАХ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРФИРМ	40
4. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ПО ТЕМЕ «БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА».....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	73
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	76
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – Страховые компании, занимающиеся страхованием туристов	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – Национальная рейтинговая шкала АО «Эксперт РА» по рейтингам финансовой надежности страховых компаний	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 – Вопросник для интервью	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 – Характеристика информантов	82

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Туризм в последнее время стремительно развивается, а отдых становится доступным всё большему числу людей. Поэтому, безопасность человека в туристических поездках с каждым годом приобретает особую актуальность.

Проблема безопасности возникает, в первую очередь, из-за массового характера туризма. С каждым годом число турпотоков растет, а вместе с этим расширяется география туризма, т.е. все больше стран становятся объектами туризма.

Политические условия являются проблемой для индустрии туризма. Туризм будет иметь дело с более сложной и запутанной политической реальностью. Также следует отметить, что ни одно государство не может быть защищено от уличных демонстраций, политически мотивированных беспорядков, террористических актов, войн или бюрократической волокиты. Эти обстоятельства не только дают негативную рекламу местной культуре, но и делают путешествие более сложным и менее привлекательным.

Нельзя оставить без внимания динамику банкротств туроператорских компаний и центров бронирования, что является проблемой не только для туристов, но и туристских предприятий. Сказанное определяет актуальность проблемы и необходимость ее изучения.

Степень научной разработанности проблемы. Теоретическим аспектам туризма посвящены работы А.С. Кускова, Е.Л. Писаревского, Е.Н. Трофимова, Т.А. Флоровой и других. Вопросы безопасности туризма и ее различные теоретические аспекты освещаются в работах А.П. Бгатова, М.Б. Биржакова, А.Г. Бобковой, И.В. Борисенко, Н.П. Казакова, А.Б. Косолапова, С.Ю. Махова, Г.А. Мохова, Е.Л. Писаревского, Ю.Г. Сапронова и других.

Вопросы правового обеспечения сферы туризма отражены в работах

А.Г. Бобковой, В.П. Вахмистрова, О.В. Ефимовой, Г.М. Заварики, В.А. Золотовского, Н.Н. Иванова, А.Б. Косолапова, С.А. Кудреватых, Э.А. Лунина, Е.Л. Писаревского, А.П. Плоткиной, Е.Г. Теличевой А.Д. Чудновского и других. Изучению различных аспектов страхования в туризме посвящены работы С.Г. Загурской, Е.В. Зобовой, Н.А. Калининко, М.В. Малыгиной и других.

При разработке заданий в тестовой форме были использованы работы Ю.А. Алимускиной, Е.Ю. Гирбы, Н.Е. Ергановой, С.Н. Ларина, С.П. Мамае и других.

Объектом работы является безопасность туризма как фактор его функционирования.

Предметом выступают проблемы безопасности туризма, меры ее обеспечения.

Целью работы является выявление и анализ проблем безопасности туризма, мер по ее обеспечению. Для реализации поставленной цели были сформулированы следующие *задачи*:

1. Рассмотреть теоретические и правовые аспекты безопасности туризма.
2. Осуществить анализ статистических данных, касающихся безопасности туризма и рынка страховых продуктов в сфере туризма.
3. Рассмотреть проблемы безопасности в туризме и меры по ее обеспечению в оценках менеджеров турфирм.
4. Разработать рекомендации по совершенствованию безопасности в сфере туризма.
5. Разработать систему заданий в тестовой форме по теме: «Безопасность туризма».

Эмпирической базой исследования послужили материалы интервью с компетентными специалистами г. Нижнего Тагила, работающими в сфере

туризма, а также статистические данные Всемирной туристской организации и страховых компаний «Альфа Страхование» и «Ренессанс Страхование».

Практическая значимость работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию безопасности в сфере туризма. Материалы и результаты ВКР могут быть использованы в практике преподавания таких дисциплин, как «Безопасность туризма» и «Обеспечение безопасности в туризме», а также могут быть использованы туристскими предприятиями, в том числе для подготовки учебных курсов по туризму, в обучении и повышении квалификации персонала туристской индустрии.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ

Туризм играет одну из главных ролей в мировой экономике, обеспечивая десятую часть мирового валового национального продукта. Роль туризма не только в жизни людей, регионов, государств, а также в межгосударственных отношениях сегодня является одной из движущих сил социальноэкономического развития.

В современных научных источниках представлено много подходов к определению понятия «туризм». Существуют географический, экономический, маркетинговый, промышленный и другие подходы. В России это понятие закреплено законодательно¹.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) определяет понятие «туризм» как временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания².

Туризм неразрывно связан с опасностью и возникновением рисков. Именно поэтому одним из важных направлений национальной безопасности Российской Федерации, ключевым фактором, способствующим реализации социально-экономических, культурно-экологических и иных функций сферы

¹ Кусков А.С. Основы туризма: учебник. М.: КноРус, 2016. С. 4. ²Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г.

№ 132-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah>

туризма, а также необходимым условием достойной жизни и свободного развития человека в социальном правовом федеративном государстве, является *безопасность туризма*¹. Вопросы обеспечения безопасности туризма постоянно находятся в центре внимания органов государственной власти и делового туристского сообщества. Тем не менее, в России до сих пор не создана целостная система обеспечения безопасности туристов, статистики несчастных случаев в туризме на государственном уровне и их анализа, защиты личности и собственности в сфере туристской деятельности, в том числе – за счет современных страховых механизмов².

Безопасность – состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. Под *безопасностью туризма* понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства³.

Главными категориями, которые определяют смысл всей деятельности по обеспечению безопасности туризма, являются угрозы безопасности и источники опасности. *Опасность* – материал или условие, которое может вызвать ущерб, ранение или другой вред, часто определяемый посредством стандартных оценок, проводимых на биологических системах или организмах. Совмещение опасности и подверженности воздействию создает риск⁴. *Угрозы*

¹ Писаревский Е.Л. Концепция доктрины обеспечения безопасности туризма в РФ // Туризм: право и экономика. 2012. № 1. С. 18.

² Позиция РСТ и Комитета ТПП РФ по вопросу безопасности в туризме [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/ob_rst/nasha_poziciya ³ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah> ⁴ Биржаков М.Б. Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие. СПб.: Герда, 2008. С. 8.

⁵ Писаревский Е.Л. Концепция доктрины обеспечения безопасности туризма в РФ // Туризм: право и экономика. 2012. № 1. С. 19.

безопасности туризма – совокупность негативных (опасных, особо опасных, чрезвычайно опасных, вредоносных) факторов и условий, которые способны причинить ущерб сфере туризма (элементам сферы туризма) в результате воздействия на нее источников опасности⁵. *Источники опасности* – это явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда. Они являются основной причиной возникновения ущерба.

Угрозы безопасности, а также источники опасности подлежат разделению на основе различных признаков (вероятности их возникновения, месту происхождения, природе происхождения, масштабу распространения и т.д.). Наиболее известной на сегодняшний день классификацией источников опасности является их классификация по природе происхождения и возможности контроля над ними со стороны человека¹.

Согласно межгосударственному стандарту (ГОСТ 32611-2014) выделяют следующие виды угроз безопасности, требующих немедленного реагирования²:

- опасности природного характера (зависят от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека, т.е. землетрясения, оползни, ураганы, природные пожары, извержение вулканов и т.п.);
- опасности техногенного характера (объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде, т.е. техногенные аварии и техногенные катастрофы);
- опасности социального характера (связаны с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением, т.е. вооруженные мятежи и

¹ Бобкова А.Г. Безопасность туризма: учебник. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. С. 34.

² ГОСТ 32611-2014. Требования по обеспечению безопасности туристов. М.: СтандартИнформ, 2014. С. 2-3.

конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов);

- опасности в чрезвычайных ситуациях (возникают при авариях, катастрофах, стихийных или иных бедствиях в местах пребывания туристов и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности туристов).

В современных условиях существования мира опасности природного и техногенного характера на протяжении всего времени сопровождают туристов во время их поездок. Динамично проявляют себя также такие опасности, как несчастные случаи, дорожно-транспортные и авиационные происшествия, и хищения имущества путешественников.

Существенными вызовами для сферы туризма являются террористические акты на объектах индустрии туризма, использование «туристических каналов» для торговли людьми, принудительного труда, эксплуатации несовершеннолетних, неконтролируемой и незаконной миграции, наркоторговли, контрабанды валютных, культурных и иных ценностей, отмывания доходов, полученных преступным путем, а также других форм транснациональной организованной преступности и т.д. Кроме того, энергичное увеличение туристского обмена между странами значительно повышает риски, связанные с распространением эпидемий¹.

Следовательно, при реализации туристского продукта должна быть обеспечена оптимальная степень риска для жизни и здоровья путешественников на всех этапах путешествия, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях.

¹ Писаревский Е.Л. Концепция доктрины обеспечения безопасности туризма в РФ // Туризм: право и экономика. 2012. № 1. С. 26.

Согласно межгосударственному стандарту (ГОСТ 32611-2014) *риск* (возможная опасность) в туризме представляет собой вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда. Любой риск характеризуется 4 факторами¹:

- событием, которое может произойти или не произойти, но которое будет иметь определенное влияние на планируемую или осуществляемую деятельность;
- вероятностью ожидаемого события, то есть мерой неопределенности;
- влиянием, которое событие, в случае его наступления, окажет на деятельность;
- точкой уязвимости, то есть наиболее «слабым местом», которое способствует тому, что рисковое событие может наступить.

К рискам в туризме относятся: травмоопасность, пожароопасность, гидрометеорологическая опасность, биологическая, экологическая, токсикологическая, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски. Специфические риски обусловлены²:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристских организаций, туристской индустрии, включая маршруты путешествия, и чрезвычайных происшествий и ситуаций;
- ненадлежащим техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы;

¹ Косолапов А.Б. Проблемы безопасности туристского бизнеса и минимизации основных факторов риска [Электронный ресурс] // Проблемы устойчивого развития туризма. 2014.

№ 4. Режим доступа: tourism.esrae.ru/1-18

² ГОСТ 32611-2014. Требования по обеспечению безопасности туристов. М.: СтандартИнформ, 2014. С. 3.

- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т.п.);
 - непрофессионализмом персонала (гидов, экскурсоводов, инструкторов, проводников и др.);
 - неподготовленностью туристов к передвижению по маршруту
- определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.);
- непредоставлением или предоставлением неполной информации об условиях путешествия туристам (экскурсантам).

Необходимость классификации рисков, сопровождающих турбизнес, вызвана желанием лиц, принимающих решения, четко структурировать возможные проблемы и предупредить неблагоприятные исходы туристской деятельности. Поэтому, А.Б. Косолапов предлагает базовую классификацию туристских рисков. Он разделяет риски на¹:

- *Субъективный риск* (риск, имеющий последствия, которые невозможно объективно оценить) и *объективный риск* (характеризуется точно измеримыми последствиями);
- *Финансовый риск* (предполагает прямые последствия, заключающиеся в денежных потерях) и *нефинансовый риск* (обуславливает неденежные потери, например потерю здоровья);
- *Динамический риск* (имеет вероятностный характер; его последствия изменяются в зависимости от ситуации, например, это может быть риск банкротства или экономического кризиса) и *статический риск* (это риск, практически не меняющийся во времени, в частности риск пожара);

¹ Косолапов А.Б. Управление рисками в туристском бизнесе: учебное пособие для вузов. М.: КноРус, 2014. С. 12-13. ² Там же. С. 14.

- *Фундаментальный риск* (имеет тотальные последствия) и *частный риск* (носит локальный характер);
- *Чистый риск* (связан с последствиями, которые приводят к ущербу или сохранению текущего положения) и *спекулятивный риск* (имеет в качестве одного из следствий ту или иную выгоду).

По объекту приложения туристские риски разделяются на две группы:

1. Риск для жизни и здоровья туристов и экскурсантов.
2. Риск для предприятий туристской сферы.

Риск для жизни и здоровья туристов или экскурсантов возникает в условиях:

- существования источников риска;
- проявления фактора риска на опасном для человека уровне;
- подверженности человека воздействию источников опасности.

Риски предприятий туристской сферы подразделяются на три вида²:

1. *Финансовые* (кредитный риск, ценовой риск, риск изменения курса валют, рыночный риск, риск инфляции, риск неплатёжеспособности);
2. *Функциональные* (стратегический риск, операционный риск, риск внедрения новых туристских услуг и технологий);
3. *Прочие* (риск несоответствия и риск потери репутации).

Учет и анализ рисков, возможных в работе туристских предприятий непременно является важным. Однако риски, которым подвергаются клиенты турфирм, все же в большей степени имеют практическое значение. Международная классификация туристских факторов риска (угроз) рассматривает их с позиций обеспечения безопасности туристов в четырех основных сферах общественной жизни¹:

¹ Теличева Е.Г. Классификация рисков в туризме [Электронный ресурс] // Ученые заметки

- социальная среда (включая экономическую безопасность);
- природные и экологические риски; – туризм и связанная с ним инфраструктура;
- личные факторы риска туриста.

Безопасность и защита туристов, а так же уважение их достоинства являются условием развития туризма, поэтому существует необходимость изучения возможных рисков для туристов. Общая картина возможных рисков для туриста (экскурсанта) с примерами источников риска представлена в таблице 1.

Безопасность туриста зависит не только от политики государства и мер, принимаемых туристскими предприятиями, а также от действий самого туриста. Вместе с тем существует связь между личностью туриста и восприятием риска. Одним из факторов, который может повлиять на безопасность и восприятие безопасности, является уровень осведомленности туриста о рисках в месте пребывания. Если турист имеет представление об опасностях, с которыми может столкнуться в дестинации, то с большей долей вероятности он сможет избегать рисков и противостоять им¹.

Таблица 1

Риски для туриста (экскурсанта)²

Сфера рисков	Виды рисков и опасностей	Примеры источников рисков для туриста
Социальная среда (включая экономическую безопасность)	Военно-политические	Террористические акты, митинги, забастовки, перевороты, военные действия.
	Криминогенные	Высокий уровень уличной преступности, правовые нарушения.

ТОГУ. 2017. т. 8. № 2. Режим доступа:
http://pnu.edu.ru/media/ejournal/articles2017/TGU_8_190.pdf

¹ Борисенко И.В. Классификация рисков в туризме // Курорты. Сервис. Туризм. 2018. № 3-4. С. 10-11.

² Борисенко И.В. Классификация рисков в туризме // Курорты. Сервис. Туризм. 2018. № 3-4. С. 10-11.

	Экономические	Сложности с обменом валюты, разница курса валют.
	Социальные	Культурный антагонизм, ксенофобия, языковой барьер.
	Правовые	Коррупцированные сотрудники органов власти, невозможность оперативной связи с экстренными службами.
Природные, экологические, медикобиологические риски	Гидрометеорологические	Стихийные бедствия, неблагоприятные погодные условия, акклиматизация.
	Медико-биологические	Вспышки инфекционных заболеваний, некачественные продукты питания и вода.
	Радиоактивные	Радиоактивное заражение мест пребывания туристов.
	Токсикологические и экологические	Повышенное содержание вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и т.п.
Туризм и связанная с ним инфраструктура	Организационные	Непрофессиональность персонала, непредоставление или предоставление неполной информации об условиях путешествия туристам, нарушения договорных обязательств и т.п.
	Технические, в т.ч. пожароопасность	Ненадлежащее техническое состояние используемых объектов туристической индустрии, нарушение стандартов безопасности турорганизациями и т.п.
Личные факторы риска туриста	Травмоопасность	Сложный рельеф местности, перемещения механизмов, предметов, горных пород, неподготовленность туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности и т.п.
	Психофизиологические	Хронические заболевания туристов, эмоциональное перенапряжение, неготовность к определенным видам туров.
	Поведенческие риски	Несоблюдение правил безопасности; отсутствие необходимой информации об особенностях пребывания в туристской дестинации; собственная невнимательность.
	Психологические	Недостижение личных целей путешествия, несоответствие личным представлениям и ожиданиям туриста.

Туристские предприятия обязаны информировать туристов об элементах риска, свойственных каждой туристской услуге и мерах по его устранению. Сведения о безопасности путешествия должны находиться в рекламноинформационных материалах и в тексте информационного листка к туристской путевке. Данные сведения предоставляются туристам, как до начала отдыха, так и при устных инструктажах и беседах в процессе обслуживания¹.

Нельзя оставить без внимания, что география туризма с каждым годом расширяется, то есть всё больше стран становятся объектами туризма. Страны различаются между собой степенью безопасности, именно поэтому международная организация «International SOS», занимающаяся безопасностью путешественников по всему миру, создала карту самых опасных и безопасных стран для туристов в 2018 году². Согласно карте, самыми опасными странами оказались Сирия, Ливия, Йемен, Сомали, Центральноафриканская Республика, Ирак, Афганистан, Гвинея-Бисау, Бурунди. Самыми безопасными для туристов считаются Норвегия, Дания, Финляндия, Исландия, Швейцария, Словения и Люксембург. Россия вошла в список стран с «быстро изменяющимся уровнем рисков» в области здоровья и средним уровнем безопасности наряду с Бразилией, Казахстаном и Индией. В организации отмечают, что в таких государствах время от времени случаются периоды политической нестабильности, жестокие протесты и теракты, а путешественники могут пострадать от местных жителей, религиозных фанатиков или расистов. Такие исследования дают возможность туристам остерегаться стран с высоким уровнем риска, а работникам сферы туризма предупреждать путешественников о возможных рисках в той или иной стране.

Для того чтобы минимизировать возможные риски, существуют меры по обеспечению безопасности. Они являются ключевыми средствами обеспечения

¹ Плоткина Н.П. Классификационные признаки туристских рисков [Электронный ресурс] // Проблемы устойчивого развития туризма. 2015. № 3. Режим доступа: tourism.esrae.ru/33-90

² Карта рисков [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.travelriskmap.com>

безопасности туризма. *Меры обеспечения безопасности туризма* – это гарантированный государственно-принудительным механизмом и применяемый при наличии установленных в нормативных правовых актах оснований комплекс реакций системы безопасности туризма, который направлен на предотвращение и (или) отражение угроз безопасности, ликвидацию последствий их проявления, а также иные действия субъектов сферы туризма, направленные на создание условий для надежного существования и устойчивого развития сферы туризма¹.

Безопасность туристов создается путем реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на сокращение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разделения и выполнения обязанностей всеми членами процесса оказания туристских услуг и следованием туристами правил личной безопасности².

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов включает²:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;

¹ Писаревский Е.Л. Концепция доктрины обеспечения безопасности туризма в РФ // Туризм: право и экономика. 2012. № 1. С. 26. ² Бобкова А.Г. Безопасность туризма: учебник. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. С. 128.

² ГОСТ 32611-2014. Требования по обеспечению безопасности туристов. М.: СтандартИнформ, 2014. С. 5.

- обеспечение профилактики заболеваний;
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев;

- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов;
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение сопровождения туристских групп специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрана их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

К субъектам, обеспечивающим безопасность туристов, относятся: Правительство, МИД, МЧС, туроператоры, авиаперевозчики, страховые компании и другие органы исполнительной власти в пределах их компетенции.

Со стороны туриста, в свою очередь, также должны выполняться правила личной безопасности. Туристы при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны¹:

¹ ГОСТ 32611-2014. Требования по обеспечению безопасности туристов. М.: СтандартИнформ, 2014. С. 8.

- - соблюдать нормативные правовые акты страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
 - сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры;
- соблюдать правила въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного пребывания, а также страны транзитного проезда;
- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с международными и внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в страну временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний;
 - соблюдать на маршрутах повышенной опасности дополнительные меры безопасности: использовать специальное снаряжение, оборудование, выполнять установленные требования и инструкции, подчиняться решениям инструктора-проводника, пройти соответствующий инструктаж¹.

Также, еще одной мерой обеспечения безопасности является введение туристической полиции в некоторых странах. Сегодня в России, а также в Испании, Латвии, Турции, ОАЭ, Египте, Таиланде и на Шри-Ланке внедрена туристическая полиция в некоторых городах.

Туристическая полиция – это отдельное подразделение, которое входит в состав первого оперативного полка ППС ГУ ООП МВД РФ по г. Москве. Аналогичное подразделение полиции имеется и в г. Санкт-Петербурге. Оперативные полки полиции МВД составляют основу патрульно-постовой службы, их основной задачей является борьба с уличной преступностью и

¹ ГОСТ 32611-2014. Требования по обеспечению безопасности туристов. М.: СтандартИнформ, 2014. С. 8.

–
обеспечение охраны правопорядка. В России основными задачами туристической полиции являются¹:

– обеспечение комфорта и безопасности граждан других стран во время их пребывания на территории России;

– патрулирование пешеходных зон в местах возможного массового пребывания иностранных граждан;

консультирование туристов по различным вопросам, в том числе историческим и культурным местам Москвы или Санкт-Петербурга, которые гости могли бы посетить;

– предупреждение и раскрытие преступлений, в том числе совершенных в отношении туристов (кражи, разбойные нападения, угоны автотранспорта и т.д.);

– практическая помощь в розыске или восстановлении утраченных документов, блокировании банковских карт;

– выполнение функций переводчика при обращении иностранных граждан в государственные органы или органы местной власти, при общении с сотрудниками следствия или прокуратуры².

Таким образом, данная структура выступает посредником между туристом и представителями закона.

Вопросы безопасности туризма отражены в целом ряде международных документов, принятых за время деятельности международных организаций.

¹ Демьяненко Е.А. Безопасность в сфере туризма на примере ряда стран мира // Право: история, теория, практика: материалы V Международной научной конференции. СПб.: Свое издательство, 2017. С. 132.

² Демьяненко Е.А. Безопасность в сфере туризма на примере ряда стран мира // Право: история, теория, практика: материалы V Международной научной конференции. СПб.: Свое издательство, 2017. С. 132.

—
Основными из них являются Манильская декларация по мировому туризму, Гаагская декларация по туризму, Глобальный этический кодекс туризма, Осакая декларация по туризму и др.

Также обязанности субъектов туризма по обеспечению безопасности туристов изложены в нормативных правовых актах и нормативных правовых документах, действующих на территории России, таких как Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации», закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и др.

Если соблюдать меры и правила по обеспечению безопасности туристов, можно свести возможные риски к минимуму. Также стоит отметить, что одним

из способов обеспечения безопасности и снижения негативных последствий является страхование, т.к. страхование в туризме способно если не предотвратить, то хотя бы предоставить финансовую поддержку при наступлении страхового случая.

Согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» основной формой обеспечения безопасности туристов (путешественников) при временном пребывании за рубежом является страхование. При этом страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение иных имущественных расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране временного пребывания¹.

Страхование туристов – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время туристских поездок. Оно относится к рисковому виду страхования. Особенности страхования в туризме²:

- рисковость;
- кратковременность (не более 6 месяцев);
- большая степень неопределенности времени наступления

страхового случая и величины возможного ущерба.

В современных условиях у страховщиков появляется необходимость в постоянном изучении действующей ситуации и анализе имеющихся статистических данных за прошедшие периоды. Это делается с целью прогнозирования возможного количества страховых случаев, а также размера возможных потерь, чтобы определить достаточные для покрытия страховые резервы. Таким образом, на данный момент страхователи могут защитить себя

¹ Теличева Е.Г. Классификация рисков в туризме [Электронный ресурс] // Ученые заметки, ТОГУ. 2017. т. 8. № 2: Режим доступа: <http://pnu.edu.ru/media/ejournal> ²Малыгина М.В. Страхование и риски в туризме: учебное пособие. Омск: СибГУФК, 2013. С. 5.

практически от всех непредвиденных ситуаций¹. Рассмотрим последовательно страховки, которые предлагают страховые организации в Российской Федерации²:

1. *Страхование на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев* (медицинская страховка). Данный вид страхования в соответствии со ст. 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ»² является основной формой гарантий оплаты туристам медицинской помощи за рубежом. Данным страховым полисом предусматривается оплата медицинской помощи туристам и возмещение им расходов в случае внезапного заболевания или несчастного случая, имевшего место непосредственно в стране временного пребывания.

В силу того, что наличие медицинской страховки обязательно при посещении большинства стран, цена страховки обычно по умолчанию включена в цену туристского продукта. В зависимости от пожеланий туриста и цены, объем услуг, предоставляемых по страховке, может помимо базовых медицинских услуг (экстренная госпитализация, консультация врача-терапевта) включать дополнительные услуги, например, экстренную стоматологическую помощь. Расширить страховку либо добавить дополнительную можно прямо при бронировании тура.

2. *Страхование непредвиденных расходов, вызванных невозможностью совершить зарубежную поездку или завершить ее запланированным образом* (страховка от невыезда). Наличие страховки от невыезда законом не регламентируется, поэтому данный вид страхования является добровольным. Обычно такой страховкой пользуются туристы,

¹ Теличева Е.Г. Классификация рисков в туризме [Электронный ресурс] // Ученые заметки ТОГУ. 2017. т. 8. № 2: Режим доступа: <http://pnu.edu.ru/media/ejournal>

² Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. СПб: Питер, 2009. С. 44. ²Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г.

№ 132-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah>

которые не уверены в гарантированном открытии въездной визы, либо туристы, не желающие потерять оплаченные деньги за поездку, в случае внезапного тяжелого заболевания, затопления квартиры или иных обстоятельств, делающих совершение путешествия невозможным. В том случае, если у туриста имеются реальные основания полагать, что поездка по тем или иным причинам может не состояться, ему следует с особой тщательностью ознакомиться с условиями страхования от невыезда. Большинство страховых компаний признают в качестве страховых случаев такие события, как отказ туристу в визе или болезнь близкого родственника туриста. Каждый из страховых договоров содержит особенности, которые необходимо уточнить при оформлении страховки.

3. *Страхование багажа.* Под багажом подразумеваются личные вещи туриста, перевозимые им в ходе поездки и сданные в багаж транспортной организации, а также вещи, приобретенные туристом во время пребывания за границей. Страховка действует в случае утраты, полной гибели или частичного повреждения багажа в период поездки, когда ответственность за сохранность багажа в пути перешла к перевозчику. Страховка не действует при утере туристом багажа по причине невнимательности. Цена такой страховки варьируется от \$5 до \$15.

4. *Страхование гражданской ответственности путешествующих за рубежом.* Страховка применяется в случае непреднамеренного причинения туристом вреда жизни и здоровью третьих лиц в стране временного пребывания. Страхование ответственности приобретает особую популярность в связи с увеличивающимся выездом туристов за рубеж, а соответственно и ростом числа наносимых ими ущербов обслуживающим организациям (гостиницам, ресторанам, культурно-увеселительным заведениям и т.п.) или физическим лицам (гражданам страны посещения, автомобилистам)¹.

¹ Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. СПб: Питер, 2009. С. 45.

5. *Страхование гражданской ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о реализации туристского продукта.* Каждый туроператор, действующий на территории России, обязан иметь финансовое обеспечение в форме страхования или банковской гарантии. Данный вид страхования не оплачивается туристом, но служит именно для его защиты. Сведения о финансовом обеспечении и порядок получения возмещения указываются в договоре с туристом. В случае нарушения условий договора, турист вправе обратиться в страховую компанию за возмещением реального ущерба. Но при этом нарушение договора должно быть достаточно существенным, например непредставление оплаченных услуг или серьезные несоответствия требованиям безопасности, что повлекло причинение туристу ущерба. Однако даже в таком случае, могут возникнуть сложности в возврате денег¹.

6. *Ассистанс* (комбинированное страхование). Представляет собой специфический вид страхования российских туристов в зарубежных странах. Ассистанс – это сервисная компания, к которой непосредственно обращается застрахованный за границей. Таким образом, для выезжающих за рубеж один полис страхования означает помощь с двух сторон. В России - страховая компания, за границей □ компания-ассистанс. Ассистанс организует взаимодействие туриста, медицинского учреждения/врача и страховой компании при наступлении страхового случая².

Таким образом, можно сказать, что страхование □ это простой и надежный способ защиты своего здоровья и имущества при выезде в другую страну и путешествий внутри страны. Поэтому, чтобы туристическая поездка не стала

¹ Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. СПб: Питер, 2009. С. 46.

² Зобова Е.В. Страхование туристских рынков в России // Социально-экономические явления и процессы. 2016. т. 11. № 5. С. 19.

периодом по решению многочисленных проблем, необходимо обезопасить себя от возможных рисков с помощью страхования.

Подводя итоги главы, хотелось бы отметить, что обеспечение безопасности в туризме является одной из главных задач не только нашего государства, но и всего мира. По нашему мнению, проблема обеспечения безопасности особенно актуальна в современном мире, и существует необходимость по реализации мер если не по полному предотвращению, то как минимум, по снижению рисков и опасностей на каждом этапе путешествия. Определенным рискам подвергаются не только туристы, но и туристские предприятия, государства, окружающая среда, социальные группы и общество (ущерб культурным ценностям, искажение традиций и т.п.). Это говорит о том, что стоит обратить внимание на все сферы, которые так или иначе относятся к туризму и взаимодействуют с ним. На данный момент, существует необходимость разработки такой действенной системы, которая могла бы минимизировать риски и опасности туристской индустрии, насколько это возможно сейчас. Конечно же, есть моменты, на которые сложно повлиять, но главной задачей сферы туризма является необходимость свести к минимуму негативные и недейственные аспекты обеспечения безопасности туризма.

2. СТАТИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ

Как свидетельствует статистика, туризм в современном мире развивается быстрыми темпами, всё большее распространение получают экстремальные и экзотические виды туризма. География путешествий тоже расширяется, в том числе и районы с непредсказуемой политической, военной, санитарной, экономической и криминальной обстановкой, что естественно повышает риски и увеличивает угрозы для туризма. В связи с этим возрастает необходимость более полного учета специфики поездок и соблюдения мер безопасности.

Учет статистики в сфере безопасности туризма необходим, в первую очередь для того, чтобы отследить реальное состояние дел, чтобы далее уже принимать необходимые решения, делать прогнозы, планировать будущие действия и делать выводы о мерах, принятых в прошлом. Однако следует отметить, что целостной системы ведения статистики на уровне государства в сфере безопасности туризма в нашей стране не существует, поэтому мы можем руководствоваться статистическими данными, представленными страховыми компаниями.

Что касается туристических потоков, о росте которых мы упоминали в первой главе, их статистика ведется ЮНВТО¹ – Всемирной туристской организацией. По их статистическим данным, в 2018 году число международных поездок во всем мире выросло на 6% и составило 1,4 млрд (+4,5% по сравнению с 2017 г.). Годом ранее прирост турпотока был рекордным (+7%). В 2010 году Всемирная туристская организация ожидала, что показатель в 1,4 млрд поездок будет достигнут только к 2020 году. Однако такие факторы, как экономический рост, доступные перелеты и визовая либерализация, позволили достичь его на 2 года раньше, говорится в заявлении организации.

¹ *Международные турпотоки* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.unwto.org/press-release/2019-01-21>

Наибольший рост международного туризма в 2018 году наблюдался в Европе (713 млн человек): на 6% больше, чем в 2017 г. Число поездок в страны Азии и Азиатско-Тихоокеанского региона выросло также на 6% (343 млн туристов). Северная и Южная Америка показали рост на 3% (217 млн человек), а количество поездок в страны Центральной Америки и Карибского бассейна снизилось на 2% (ущерб от ураганов в конце 2017 года). В Африке наблюдался рекордный рост международного туризма (7%) — до 67 млн человек. На Средний Восток (Иран и Турция) прибыли 64 млн туристов, что на 10% больше, чем в 2017 году¹. Увеличение туристских потоков приводит и к росту угроз в этой сфере и говорит о том, что безопасности туризма следует уделять большее внимание.

К угрозам безопасности относятся эпидемии, ВИЧ-инфекция, криминогенные ситуации и преступность, распространение наркотиков, проституция, вандализм, пиратство, военные осложнения и перевороты, терроризм, а также рассмотрение всех возможных рисков, связанных с туристами, местными жителями, турфирмами и индустрией туризма в целом.

Особенно актуален вопрос угрозы терроризма, в связи с тем, что террористы все чаще выбирают для своих актов места массового скопления людей, которые зачастую совпадают с туристическими предпочтениями². Несмотря на реальную угрозу терактов на воздушном транспорте, количество туристов, которые выбирают этот вид транспорта, постоянно растет. Туристическая индустрия сравнительно неохотно предпринимает меры безопасности. Некоторые считают, что такие меры могут отпугнуть не только террористов, но и желающих отправиться в путешествия. Однако следует отметить, что безопасность и меры ее обеспечения должны стоять на первом

¹ *Международные турпотоки* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.unwto.org/press-release/2019-01-21>

² *Заварика Г.М.* Международный терроризм как фактор риска для туризма // Туризм и гостеприимство. 2018. № 1. С. 18.

месте в сфере туризма. Нельзя закрывать глаза на какие-либо проблемы безопасности.

Следует отметить, что в путешествии могут произойти различные неприятные ситуации, и страховка в данном случае может компенсировать некоторые убытки и последствия. В ходе подготовки ВКР были проанализированы статистические данные страховых случаев компаний «Ренессанс страхование» и «Альфа страхование» 9 апреля 2019 года «Ренессанс страхование» опубликовала самые опасные страны для отдыха¹. Аналитики компании проанализировали статистику по 102 странам, в которые наиболее часто оформляются полисы страхования туристов, в течение четырех лет. Согласно их статистики, лидерами по числу обращений туристов за медпомощью стали страны традиционного «спокойного» пляжного отдыха (См. табл. 2).

Таблица 2

Страны с наибольшим числом обращений за медицинской помощью среди туристов, оформивших полис в 2015-2018 гг. («Ренессанс страхование»)

Страна обращения	Доля обращений, %
Болгария	8
Турция	8
Греция	5
Таиланд	4
Кипр	3
Румыния	< 0,5
Сербия	< 0,5

Самые высокие показатели заболеваемости – в Болгарии и Турции, далее следует Греция □ риск заболеть в данной стране почти вдвое меньше. Следующими по частоте обращений к врачу идут Таиланд и Кипр – до 4% и 3%. Самыми безопасными странами, из числа популярных среди российских туристов, оказались Румыния и Сербия – шанс, что туристу потребуется там медицинская помощь составил меньше половины процента.

¹ Самые «опасные страны» для отдыха [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.renins.ru/press/news/item/ренессанс-страхование-определила-самые-опасныестраны-для-отдыха>

Согласно «Ренессанс страхование», основное количество обращений туристов за медицинской помощью за границей приходится на ОРВИП около 40%. Причины: частое использование кондиционера, длительное купание и пребывание на солнце, постоянный контакт детей между собой, в том числе контакт с заболевшими детьми. Вторая по частоте причина обращений – желудочно-кишечные заболевания (в Болгарии – около 20% всех случаев, в Италии, Испании – 6%). Причины – еда в непроверенных местах, на уличных кафе и рынках, нарушение правил гигиены. На третьем месте по частоте обращений – травмы. На них приходится около 30% обращений. В основном туристы получают бытовые травмы, а также при купании на скользких камнях. Последняя по частоте причина заболеваний – заболевания кожи (солнечные ожоги и аллергические реакции)¹.

Аналитический центр «Альфа страхование» составил список стран, в которых путешествующие в 2018 г. россияне чаще всего испытывали проблемы со здоровьем и обращались в страховую компанию за медицинской помощью² (См. табл. 3). Самый высокие показатели обращений за медицинской помощью приходятся на Болгарию (16%), Таиланд (12%) и Испанию (9%). Далее следует Турция и Россия (8% и 6% соответственно). В Греции, Кипре и Италии зарегистрировано по 4% обращений, а в Индонезии и Германии меньше всего – по 3%.

Таблица 3

Страны с наибольшим числом обращений за медицинской помощью среди туристов, оформивших полис в 2018 г. («Альфа страхование»)

Страна обращения	Доля обращений, %
Болгария	16
Таиланд	12
Испания	9
Турция	8

¹ Ренессанс страхование о трендах летнего отдыха [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.renins.ru/press/news/item/ренессанс-страхование-о-трендах-летнего-отдыха> ² Где туристы из России в 2018 г. болели чаще всего [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.alfastrah.ru/news/9953791>

Россия	6
Греция	4
Кипр	4
Италия	4
Индонезия	3
Германия	3

Также компания «АльфаСтрахование» составила рейтинг из ТОП-13 причин, с которыми чаще всего обращались за медицинской помощью в 2017-2018 гг. застрахованные российские туристы, выезжавшие за рубеж и путешествовавшие по России¹. На первом месте находятся воспалительные заболевания дыхательных путей, на них приходится более 40% страховых случаев. На втором месте травмы – с переломами, растяжениями и вывихами обращаются к врачам чуть более четверти отдыхающих. На третьей позиции воспалительные заболевания пищеварительной системы. С отравлениями, воспалениями желудочно-кишечного тракта и расстройствами пищеварения на отдыхе сталкиваются 16% застрахованных. Проблемы с ушами возникают у каждого десятого (9,4%), а с глазами – у 2,5% путешествующих россиян.

Изучив данные двух крупных страховых компаний, можно сделать вывод о том, что их статистические данные пересекаются. Непредвиденные ситуации могут произойти (и как мы видим, происходят) с туристом в любой точке мира, при этом он всегда сможет получить помощь, если воспользуются услугами страховых компаний.

Как мы уже выяснили, немаловажным фактором для реализации туристского продукта является обеспечение безопасности туриста при проведении путешествия. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом. При этом ключевыми организациями, в обязанности которых входит организация

¹ Три беды россиян: кондиционеры, переломы и плохая еда [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.alfastrah.ru/news/ya/9109410> ² Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah-turistskoj-deyatelnosti-132-fz>

процесса обеспечения безопасности при формировании и реализации туристского продукта, согласно Федеральному закону №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» являются туроператоры². Основная задача туроператорских организаций при формировании и реализации туристского продукта состоит в максимальном обеспечении безопасности туристов всеми возможными способами.

Мы затрагиваем вопрос ответственности туроператоров, потому что при изучении информации на рынке туризма, можно отметить динамику массовых банкротств туроператорских компаний и центров бронирования, в том числе в 2018 году. Среди них: Полар Тур, Радуга Трэвел, Натали Турс, РоссТур, DSBW Tours и др. Банкротства двенадцати туроператоров в 2018 году помешали реализации порядка 13,1 тыс. туров (более 27 тыс. туристов). Суммарный ущерб составил 2,5 млрд руб¹. Данные банкротства произошли по различным причинам, но повлекли за собой единый результат – появление новых источников опасности для туристов. Поэтому, некоторые ситуации по обеспечению норм безопасности следует регулировать государству.

Вернемся к вопросу страхования на время туристической поездки. Как уже отмечалось, страхование является одной из мер по обеспечению безопасности в туризме. Стандартный медицинский полис, который покрывает расходы на случай внезапного заболевания или травмы, как правило, уже включен в состав стандартного тура и предлагается туроператором. Однако следует учесть, что такой медицинский полис включает в себя минимальное страховое покрытие, которого не хватает для компенсации расходов в случае серьезного происшествия или необходимости в эвакуации. Страховой полис обязательно содержит номер телефона фирмы-партнёра, по которому можно

¹ Подсчитан общий ущерб от банкротств туроператоров в 2018 году [Электронный ресурс] // Ассоциация Туроператоров. Режим доступа: <https://www.atorus.ru/press-centre/new/45512.html>

² Фролова Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: комплект лекций. Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2012. С. 68.

обратиться за помощью, информацию о страхователе, страховщике, условиях, стоимости страховки и освобождения от (ответственности) обязательств компании в случае войны, ядерных взрывов, дорожных аварий, хронических заболеваний и т.д.².

Турагентство может рекомендовать туристу расширить страховое покрытие или приобрести дополнительный страховой полис в зависимости от специфики тура. Например, при выезде в страны с визовым режимом дополнительно предлагается страховка «от невыезда», а на горнолыжные курорты оформляется страховка от несчастного случая для «экстремальных» развлечений¹. Виды страховых продуктов были рассмотрены в первой главе. Сейчас хотелось бы затронуть тему, касающуюся рынка страховых услуг в России.

В рамках преддипломной практики был проанализирован рынок страховых продуктов в сфере туризма, и нам удалось выделить ряд страховых компаний, занимающихся страхованием туристов из России (См. приложение 1). При составлении таблицы мы вносили одинаковые параметры для каждой компании: разовое страхование на 14 дней (с 1.06.19 по 14.06.19 включительно) в страны Шенгена для взрослого 25 лет с покрытием 30000 € без платных дополнительных услуг.

Проанализировав страховые туристские продукты 18 страховых компаний, можно сделать вывод о том, что все страховые компании предлагают стандартные медицинские страховки, включающие в себя обязательные услуги, а именно:

- транспортировка больного в медицинское учреждение;
- экстренное амбулаторное или стационарное лечение; □ репатриация до международного аэропорта.

¹ Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. СПб: Питер, 2009. С. 42.

При этом все страховые компании, помимо перечисленных выше услуг медицинского страхования, включают ряд дополнительных, количество которых различается у каждой компании, но является включенным в стандартную страховку. Например, к стандартной медицинской страховке услуги по экстренной стоматологической помощи предлагают большинство компаний, кроме «ВСК» и «Гайде». Услугу досрочного возвращения застрахованного предлагают «ВСК», «Либерти», «Гайде», «МАКС», «Абсолют», «РЕСО», «Альянс», «Альфа» и «ЕРВ», а услугу по возвращению после экстренной госпитализации предлагают лишь пять компаний – «Арсенал», «МАКС», «Зетта», «Альянс» и «Альфа». Семь компаний покрывают расходы на помощь при обострении хронических заболеваний – «ВСК», «Арсенал», «Ингосстрах», «Сбербанк Страхование», «РЕСО», «Тинькофф» и «ЕРВ». Услугу по эвакуации детей в случае невозможности присмотра за ними застрахованного, в связи с наступлением страхового случая, предлагают десять компаний – «Арсенал», «МАКС», «Абсолют», «Ренессанс», «РЕСО», «Тинькофф», «Зетта», «Альянс», «Альфа» и «ЕВР». Покрытие медицинских расходов при солнечных ожогах обеспечивают четыре компании – «Либерти», «Арсенал», «Ренессанс» и «ЕРВ». Расходы при осложнении/наступлении беременности – компании «Арсенал» и «ЕРВ». Компания «Арсенал», помимо услуг, перечисленных выше, единственная предлагает покрытие расходов на первую помощь при онкозаболеваниях, а компания «Абсолют» единственная предлагает временное возвращение застрахованного путешественника на Родину. Эта услуга обеспечивает временное возвращение застрахованного в результате госпитализации или смерти его близкого родственника в стране постоянного проживания.

Помимо медицинских расходов, некоторые компании предлагают ряд других дополнительных услуг, покрываемых страховкой. К примеру, многие компании, кроме компаний «ВСК», «Ингосстрах», «Сбербанк Страхование» и «МАКС», обеспечивают расходы на экстренную связь. Визит третьего лица обеспечивают девять компаний – «Либерти», «Арсенал», «МАКС», «Абсолют»,

«РЕСО», «Тинькофф», «Альянс», «Альфа» и «ЕРВ». Юридическую помощь и помощь при утере/хищении документов включают в страховку три компании – «Абсолют», «Альфа» и «ЕРВ». Две компании, «Абсолют» и «ЕРВ», включают услугу по задержке рейса. Хотелось бы выделить компанию «Альянс», т.к. это единственная компания, предлагающая услуги телемедицины (консультация врача когда угодно и откуда угодно) и страхование риска получения травм вследствие езды на мопеде/мотоцикле, как для управляющего транспортным средством, так и для пассажира. Все перечисленные выше дополнительные услуги включены в стандартную страховку проанализированных нами компаний. Если у некоторых компаний какие-то услуги изначально не включены в стоимость страхового продукта, их всегда можно включить в свою страховку за дополнительную плату.

Если говорить о цене, то самой бюджетной страховкой, согласно выставленным нами условиям, является компания «ВСК», стоимость страховки у которой составляет 574 рубля. Самой дорогой является страховка от компании «ЕРВ» – 1518 рублей. Однако стоит отметить, что высокая стоимость страховки от компании «ЕРВ» объясняется большим набором дополнительных услуг, включенных в стандартную страховку. В любом случае, исходя из данных на сайте компаний, турист может выбрать подходящую для себя организацию для страхования своей поездки, в зависимости от пожеланий и бюджета. Также к каждой страховке, по желанию, за дополнительную стоимость можно добавить дополнительные страховки:

- страхование багажа;
- страхование от невозможности совершить поездку;
- страховку от несчастного случая (выплата дополнительной компенсации в случае полученной травмы, увечья, наступления инвалидности);

- страхование гражданской ответственности (страхование ответственности перед лицами, которым может быть причинен вред по вине застрахованного).

Данные виды страховок предлагают все проанализированные нами компании, поэтому путешественникам необходимо лишь определиться с компанией, с которой они хотели бы заключить договор страхования на время своей поездки. В таком случае, при планировании путешествия и покупки страховки, у туриста может возникнуть вопрос о надежности страховой компании. Для этого существует национальная рейтинговая шкала финансовой надежности страховых компаний, которая разделяет организации на категории и уровни.

Рейтинг финансовой надежности страховой компании представляет собой мнение рейтингового агентства «Эксперт РА» (См. приложение 2) о способности выполнения страховой компанией ее текущих и будущих обязательств перед страхователями и выгодоприобретателями в рамках договоров страхования, сострахования и перестрахования и не распространяется на прочие обязательства¹.

Мы применили шкалу для определения рейтинга к страховым компаниям, представленным в приложении 1 и выяснили, что из 18 страховых компаний, 3 относятся к категории AAA («Ингосстрах», «Сбербанк Страхование», «ВТБ»); 8 к категории AA («ВСК», «Либерти», «МАКС», «Ренессанс», «РЕСО», «Альянс», «Альфа Страхование», «ЕРВ»); 2 к категории А («Зетта» и «Абсолют»); 2 к категории ВВВ («Согласие» и «Тинькофф»); 1 к категории ВВ («Арсенал») и 2 не представлены в рейтинге («Гайде» и «Русский Стандарт»). Указанные категории рейтинга означают, что компании «Ингосстрах», «Сбербанк Страхование» и «ВТБ» характеризуются максимальным уровнем кредитоспособности, финансовой надежности и финансовой устойчивости.

¹ Рейтинги финансовой надежности страховых компаний [Электронный ресурс] // Эксперт РА. Режим доступа: <https://raexpert.ru/ratings/insurance>

Компании «ВСК», «Либерти», «МАКС», «Ренессанс», «РЕСО», «Альянс», «Альфа Страхование» и «ЕРВ» характеризуются высоким уровнем кредитоспособности, финансовой надежности и финансовой устойчивости незначительно ниже, чем компании, относящиеся к категории AAA. Компании «Зетта» и «Абсолют» обладают умеренно высоким уровнем кредитоспособности, финансовой надежности и финансовой устойчивости, однако присутствует некоторая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры. У компаний «Согласие» и «Тинькофф» наблюдается умеренный уровень кредитоспособности, финансовой надежности и финансовой устойчивости, при этом присутствует более высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры, чем у объектов рейтинга категории А. Компания «Арсенал» обладает умеренно низким уровнем кредитоспособности, финансовой надежности и устойчивости по сравнению с др. объектами рейтинга в РФ, также присутствует высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.

Также «Эксперт РА» устанавливает прогнозы, которые означают мнение агентства относительно возможного изменения уровня рейтинга в среднесрочной перспективе. Все проанализированные нами страховые компании имеют стабильный прогноз, что означает, что вероятность сохранения рейтинга на прежнем уровне в среднесрочной перспективе высока¹. Таким образом, все проанализированные нами компании имеют стабильные прогнозы, однако некоторые компании обладают большим рейтингом, чем другие. Можно сделать вывод, что благодаря таким рейтингам и исследованиям, туристы могут найти подходящую страховую компанию, не опасаясь за ее надежность.

Если турист покупает путевку у турагентства (туроператора), следует понимать, что туроператоры используют разные страховые продукты и

¹ Рейтинги финансовой надежности страховых компаний [Электронный ресурс] // Эксперт РА. Режим доступа: <https://raexpert.ru/ratings/insurance/ratingscale>

пользуются услугами разных страховых компаний. Страховка тут, как правило, будет уже включена в стоимость. На сайте туроператора можно найти всю информацию по страховым компаниям, с которыми они сотрудничают (компании могут отличаться в зависимости от страны, но не у всех туроператоров). Мы проанализировали сайты некоторых туроператоров и выделили страховые компании, с которыми они сотрудничают (См. табл. 4).

Исходя из анализа, мы видим, что туроператоры сотрудничают с разными страховыми компаниями (многие пересекаются), которые предоставляют различные виды страхования. В основном это стандартное и расширенное медицинское страхование, а также страховка от невозможности совершить поездку. Если турист нуждается в дополнительном страховании, он может самостоятельно обратиться в страховую компанию.

Таблица 4

Страховые компании, с которыми сотрудничают туроператоры

Туроператор	Страховая компания
Anex Tour	<ul style="list-style-type: none"> • ЕРВ Страхование • Ингосстрах
Pegas Touristik	<ul style="list-style-type: none"> • ЕРВ Страхование
TUI	<ul style="list-style-type: none"> • ЕРВ Страхование
Coral Travel	<ul style="list-style-type: none"> • СК Согласие • Ингосстрах • ВСК Страховой дом • Зетта • Свисс-Гарант
Mouzenidis Travel	<ul style="list-style-type: none"> • Лекс Гарант • ТИТ • Greek Assist • ВСК Страховой дом
TEZ Tour	<ul style="list-style-type: none"> • ВСК Страховой дом • Ингосстрах
Sunmar	<ul style="list-style-type: none"> • СК Согласие • ВСК Страховой дом • Ингосстрах • Зетта
Счастливый случай	<ul style="list-style-type: none"> • СК Екатеринбург
More Travel	<ul style="list-style-type: none"> • Ингосстрах • АльфаСтрахование
Evroport	<ul style="list-style-type: none"> • Ингосстрах

Intourist	• РЕСО-Гарантия
Библио-Глобус	• Ингосстрах • ВСК Страховой дом
Алеан	• ЕРВ Страхование

Таким образом, можно говорить о том, что страхование является одной из самых действенных мер обеспечения безопасности. Опираясь на различные рейтинги надежности различных страховых компаний, туристу будет легче выбрать, к кому обратиться. Приобретя страховку, турист гарантированно получит помощь при наступлении страхового случая. Радует, что многие страны, заботясь о безопасности туристов, организуют пребывание туристов в стране только в случае приобретения ими страховки, а туроператоры включают стандартную страховку практически во все предлагаемые путешествующим туры.

3. ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ И МЕРЫ ПО ЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЮ В ОЦЕНКАХ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРФИРМ

Для того чтобы определить, с какими проблемами безопасности в реальной жизни сталкивается сфера туризма, а также какие меры безопасности обеспечиваются и как сами туристы относятся к своей безопасности, в рамках подготовки ВКР было проведено несколько интервью с компетентными специалистами, работающих в сфере туризма. Прежде чем перейти к анализу основных аспектов нашей работы, необходимо дать краткую характеристику объекта исследования. *Объектом* проведенного нами эмпирического исследования были сотрудники турфирм г. Нижнего Тагила. В ходе исследования было опрошено методом интервью 5 человек, которые так или иначе связаны с туристской деятельностью. Все респонденты женщины. Если говорить об уровне образования, то большинство имеет высшее образование, и лишь один человек среднее профессиональное. Однако стоит отметить, что

профильное образование в сфере туризма имеют лишь двое из опрошенных нами специалистов.

Информанты были максимально расположены к общению, на что повлиял мягкий формат интервью. Была обеспечена высокая степень искренности и открытости респондентов, и беседа проходила в атмосфере взаимного доверия и интереса.

Для того, чтобы определить основные проблемы безопасности в сфере туризма, а также комплекс существующих и перспективных мер по ее обеспечению, обратимся к результатам нашего исследования.

Основными тематическими блоками вопросов, являлись вопросы, касающиеся общей оценки вопросов безопасности в мире и в России, угроз и опасностей для разных субъектов туризма, непосредственно проблем безопасности, в том числе и в профессиональной деятельности, а также затронута тема мер обеспечения безопасности, их эффективность и отношение туристов к вопросам безопасности. Мы задавали только направление беседы, ее содержание информанты наполнили своим собственным смыслом. Вопросник интервью и характеристика информантов представлены в приложениях 3,4.

В своих вопросах мы хотели затронуть безопасность всей туристической сферы. В основном, конечно, вопросы безопасности туристов в путешествиях, но также безопасность туристских предприятий и туристских стран. Поэтому, мы используем вопросы, которые касаются как туристов, так и других субъектов туризма. В результате проведенного нами эмпирического исследования, мы пытались выяснить у опытных профессионалов, с какими проблемами безопасности в реальной жизни, а не в теории, сталкивается сфера туризма.

Если говорить о состоянии современного туризма в мире, тут мнения респондентов сошлись в том, что состояние туризма в мире находится на высоком уровне и с каждым годом набирает обороты. Ведь туризм сегодня интенсивно развивается, является одной из высокодоходных и наиболее динамичных отраслей мировой экономики: *«туризм давно стал очень доходной*

статьей ВВП для стран, умеющих зарабатывать на нем» (И3), «туризм очень быстро развивается» (И2), «туризм...является одной из наиболее популярных и развивающихся сфер во всем мире...многим странам туризм приносит большие деньги» (И1). С этим нельзя не согласиться, ведь туризм по доходности уступает лишь добыче и переработке нефти.

Что касается России, в этом вопросе мнение практически однозначное. Все информанты считают, что туризм в России менее развит, в отличие от других стран: *«он только зарождается» (И2), «Россия же пока значительно отстает [от мира] (И3), «в России туризм плохо развит» (И4).* Также респонденты отмечают, что Россия обладает большими ресурсами, которые можно было бы реализовать в туризме: *«на такой огромной территории очень мало задействовано регионов» (И4), «туризм здесь обладает большими туристическими ресурсами, просто мне кажется, мы недостаточно их раскрываем» (И1).* Действительно, в нашей стране большая территория, однако туризм только начинает набирать обороты. Многие туристы даже не знают о прекрасных местах нашей страны: *«о тех же регионах, Камчатка, Алтай, Байкал, очень мало информации и люди просто не знают, что там, как там, как туда добраться» (И4).* Говорить о различиях развитости туризма в мире и в России, можно опираясь на показатели ВВП. Так, например, по данным OESD, в Испании доля туризма в 2017 году составила 11,1% ВВП, в Португалии □ 9,2%, в Мексике □ 8,6%. В России, для сравнения, туризм обеспечивает лишь 3,4% ВВП¹.

Перейдем к вопросам безопасности в сфере туризма. Мы интересовались, какие проблемы безопасности в сфере туризма известны респондентам. В ходе интервью упоминали об опасностях социального характера: *«можно говорить о нестабильной социально-политической обстановке в некоторых странах...*

¹ Организация экономического сотрудничества и развития [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.oecd.org>

терроризм, безусловно...преступность» (И1), «можно говорить о терроризме» (И2). Также многие отметили такую проблему, как ненадлежащее техническое состояние используемых объектов туриндустрии: «использование некачественных объектов туризма, самолетов» (И1), «авиа-проблема», «туристов отправляют на самолетах, которые, так скажем, непригодны для полетов» (И2), «ненадлежащее состояние туристских объектов, те же отели, автобусы» (И4).

В последнее время наблюдается динамика банкротств туроператорских компаний, в том числе центров бронирования, о чем тоже упоминают респонденты: *«непредсказуемость работы туроператоров...сложно понять, в порядке все у них, или они вот-вот обанкротятся» (И1), «не секрет, что текущее законодательство не защищает ни одного из участников процесса – туриста, турагента, туроператора...сколько было банкротств туроператоров особенно с волны 2014 года и сколько денег потеряно туристами» (И3). Это действительно актуальная проблема для России. Банкротства туроператоров влекут за собой появление новых источников опасности, как для туристов, так и для турфирм. Здесь можно упомянуть об ассоциации Турпомощь, которая занимается оказанием экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора. Однако они обеспечивают помощь лишь туристам, которые в момент банкротства туроператора оказались за границей и их деятельность не распространяется на несовершеннолетние поездки по вине туроператора. Об этом упоминает одна из информанток: «что касается Турпомощи, например, она на эти случаи не распространяется...на случай банкротства туроператора эти деньги не идут в возмещение туристам», «Турпомощь нужна только в случае, если туроператор обанкротился, а кто-то в это время уже находится за рубежом» (И5). Поэтому, мы видим необходимость в регулировании данной проблемы и*

разработке системы поддержки всех субъектов туризма на всех уровнях и этапах организации тура, при возникновении таких ситуаций.

Далее важно выяснить, каким угрозам и опасностям подвержены субъекты туризма: туристы, турпредприятия и страны, в которые едут туристы. Можно отметить, что информанты называли одни и те же проблемы для каждого субъекта туризма. Это говорит о том, что все перечисленные далее угрозы и опасности можно считать основными проблемами, с которыми сталкивается сфера туризма и которым обязательно следует уделить внимание всем субъектам, так или иначе занимающихся регулированием безопасности сферы туризма и разработкой мер по ее обеспечению. Что касается туристов, то респонденты, так или иначе, упоминали социальные опасности (военнополитические, криминогенные, экономические, социальные, правовые): *«криминал, терроризм, ДТП» (И1)*, *«никто не застрахован от различных социальных угроз и опасностей» (И2)*, *«туристы могут столкнуться с терактами, несчастными случаями» (И3)*, *«кражи, разбои... теракты» (И4)*. О природных, экологических, медико-биологических рисках также говорили респонденты: *«нельзя исключать природные опасности, которые часто преследуют туристов» (И1)*, *«туристы могут столкнуться с... плохими погодными условиями, заболеваниями» (И3)*. Также нельзя оставить без внимания опасности, связанные с низким уровнем информированности туристов и неквалифицированным, неподготовленным персоналом: *«туристы могут столкнуться с непрофессиональностью работников сферы туризма» (И1)*, *«можно сказать о неквалифицированном персонале... сейчас много людей, которые в принципе не понимают, чем они занимаются и отправляют людей, не объясняя ничего» (И4)*.

Если говорить о предприятиях сферы туризма, то все респонденты отметили опасность в виде банкротств туроператоров, потери репутации, финансовые риски: *«есть риск столкнуться с неплатежеспособностью клиентов» (И1)*, *«самая большая угроза для турпредприятий... банкротство»*

(ИЗ), «потеря привлекательности» (И4). Это говорит о том, что ситуация на рынке не могла не повлиять на туристические агентства, и они сейчас очень осторожны в выборе компаний, с которыми будут сотрудничать.

Что касается стран, в которые едут туристы, информанты отметили перегруженность туристами некоторых регионов, порчу туристских объектов, конфликтность со стороны туристов, несоблюдение ценностей страны: *«могут столкнуться с чересчур большим наплывом туристов... конфликтами с местными жителями»* (И1), *«туристы приезжают с разных стран, портят внешний вид туристских объектов... [туристы] могут представлять определенную опасность для страны, если...не знают традиции и обычаи этой страны»* (И4).

Исходя из ответов респондентов на первые два блока вопросов, можно сказать, что их ответы во многом схожи. Большее внимание следует уделить вопросам безопасности туристов и турфирм касательно безопасности и благонадежности туроператоров. Также следует обратить внимание на техническое состояние объектов туристической индустрии, квалифицированность и подготовленность персонала. И, конечно, нельзя оставить без внимания недостаточную информированность самих туристов.

Далее мы хотели выяснить, с какими реальными проблемами обеспечения безопасности сталкиваются туристы и турпредприятия, и как решались эти проблемы. Как и ожидалось, многие упоминали о банкротствах РоссТура и Натали Турс. Эти проблемы коснулись как турфирм, так и туристов. У одной из информанток, к примеру, была одна заявка у туроператора Натали Турс, как раз когда это всё произошло: *«[туристы]столкнулись с проблемой, когда разорился туроператор Натали Турс...то есть, они просто на просто не вылетели», «собирали все документы и отправляли их страховщику...была страховка от не вылета...но они [туристы] долго добивались своих денег, потому что туроператор Натали Турс не объявил себя банкротом.»* (И2). Этих туристов спасло то, что у них была страховка от невыезда, в таком случае им удалось

вернуть все средства. У еще одной информантки была аналогичная ситуация. Только заявок было больше и у туристов не было дополнительных страховок: *«наши туристы столкнулись с банкротством Натали Турс...у нас тогда было 4 заявки от них...туристы получили всего 4% от стоимости тура», «столкнулись с трудностями возврата средств, финансовых гарантий туроператора на всех, естественно, не хватило» (ИЗ).* Что касается финансовых гарантий туроператора, здесь действительно много недочетов. К примеру, у всем известного туроператора федерального значения Coral Travel общий размер финансового обеспечения составляет 50 млн рублей, этого будет ничтожно мало в случае его разорения. Ведь в день у него бронируются тысячи туров, и если произойдет неприятная ситуация, в виде банкротства туроператора, эти деньги поделятся на всех туристов, и они получат лишь самый минимальный процент от своих несостоявшихся туров. Об этом упоминала одна из информанток: *«все туроператоры имеют финансовые гарантии, но к сожалению, реальность такова, что финансовые гарантии минимальны», «например, когда туроператор Лабиринт обанкротился, всего 2% получилось» (И5).*

Одна из информанток столкнулась с банкротством туроператора «Южный Крест», в 2014 году: *«у нас была ситуация с туроператором «Южный Крест»...к счастью, мы столкнулись один раз с этой проблемой, но почти на миллион рублей» (И5).* Все эти вопросы стандартно решаются заявлением в страховую компанию, которой обеспечиваются финансовые гарантии обанкротившего туроператора и далее оценивается общий ущерб и делится на всех: *«турист может подать заявление с просьбой о возмещении ему оплаченных денег за неполученные услуги в страховую компанию», «эти заявления принимаются страховой компанией, оценивается сумма ущерба и исходя из этого высчитывается процент...в нашем случае это было 24%» (И5).* Как правило, туристы не получают полное возмещение своих несовершенных туров. Если туристы не согласны с суммой возмещения, они могут подать в суд

на туроператора. Однако, в большинстве случаев, турист не получит ничего, кроме потраченных нервов: *«как показывает практика, турист не получает ничего, потому что у туроператора масса других кредиторов, это авиакомпании, отели, какие-то еще организации...в первую очередь, выплаты производятся им» (И5).*

Знакомая одной из информанток столкнулась с банкротством РоссТура: *«было несколько заявок, которые аннулировались как раз в этот момент...дела у агентства итак шли не очень хорошо...она, пытаясь сохранить репутацию агентства, оплатила эти заявки сама, влезла в долги», «в итоге она закрыла агентство, слишком сильно эта ситуация повлияла морально...ну и финансово» (И4).* Важно отметить, что при банкротстве туроператоров, многое зависит также от реакции самих туристов. Ведь турагент в таком случае не может нести какую-либо ответственность, потому что деньги были переданы туроператору. Бывали случаи, когда туристы угрожали турагентам, поджидали их у офиса: *«у многих моих коллег были не такие адекватные туристы: они и угрожали турагентам, и поджидали у офиса, у машины», «агентам приходилось своими деньгами выплачивать таким туристам» (И5).* Это говорит лишь о том, что некоторые туристы не различают турагентов от туроператоров, не знают зону ответственности каждого. На это тоже следует обратить внимание.

Говоря о реальных проблемах безопасности в туризме, нельзя не затронуть тему квалификации персонала и состояния объектов туризма. Информанты отметили ненадлежащие состояние самолетов: *«несколько раз, по приезду домой, туристы рассказывали мне, что боялись за свою безопасность на самолете, что состояние вызывало у них подозрения»,* трансферов: *«много раз слышала, да и сама сталкивалась, с «неадекватными» водителями трансферов...гоняют только так, подвергая туристов опасности» (И1), «[туристка] жаловалась на состояние транспорта» (И4)*и отелей: *«говорили не раз про состояние отелей, туроператор в описании напишет одно, а на деле бывает ужас!» (И3).* Такие ответы еще раз натолкнули на мысль, что стоит

большее внимание уделять безопасности туризма, как со стороны государства, туристских организаций, так и со стороны принимающей страны, отелей и т.п.

Нам было интересно узнать, на каком месте стоит в работе турагентств обеспечение безопасности туристов. Ответ был един, вопрос безопасности волнует всех и определенно является важным. Что касается способов обеспечения безопасности, которыми пользуются турфирмы, можно выделить три основных: это информированность об особенностях страны, страхование и рекомендации только проверенных туроператоров: *«пользуемся страховками и различными средствами информирования туристов» (И1), «как минимум информируем их об особенностях страны...предлагаем полную информацию об их туроператоре, о нашем агентстве» (И2), «рекомендуем надежных туроператоров...всегда содействуем, если что-то случилось с туристами на отдыхе» (И3), «страхование в первую очередь» (И4).*

Далее следует блок вопросов о мерах обеспечения безопасности и их эффективности. Здесь нам хотелось узнать, какие вообще меры известны респондентам и насколько они являются эффективными. В теории мер достаточно много, но многие даже не известны информантам, либо забылись. Среди мер, названных респондентами, можно выделить наиболее часто встречающиеся: информирование туристов об угрозе безопасности в стране временного пребывания, страхование жизни и здоровья туристов, обеспечение профилактики заболеваний, оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев, оказание помощи пострадавшим туристам. Среди наиболее эффективных мер, информанты посчитали страхование и обеспеченность информированности туристов. Что касается действенности мер, все отметили, что меры есть, но за их реализацией плохо следят: *«они были бы действенными, если бы исполнялись в полном объеме и качественно» (И1), «думаю, если бы они реализовывались, безопасность была бы намного выше, а так, чисто по-моему мнению, государство не особо заботится о безопасности субъектов туризма» (И3), «много различных нормативных актов издается, а то, как они будут реализовываться и на каком*

уровне, никто особо не следит» (И4). Такое единое мнение насчет действенности мер говорит о том, что далеко не все меры безопасности в полном объеме реализуются в нашем государстве и еще раз подтверждает тот факт, что степень реализации предлагаемых государством мер, необходимо контролировать.

Также мы интересовались, что, по мнению информантов, можно изменить или добавить, относительно безопасности сферы туризма. Исходя из предложенных информантами ответов, можно выделить такие меры, как:

- повышение информированности туристов о стране пребывания;
- организация контроля объектов туристической индустрии;
- организация контроля над субъектами туристической индустрии (особенно туроператорами);
- повышение внимания туристов к своей безопасности;
- правовая и финансовая поддержка турфирм и туристов (в случае, например, банкротства туроператора);
- включение обязательной страховки в любую страну (место), для самостоятельного туризма в том числе;
- уделить внимание уровню квалификации любого персонала, взаимодействующего в сфере туризма (менеджерам по туризму особенно, гидам);
- уделить внимание техническому состоянию объектов туризма.

Последний блок вопросов, который мы хотели затронуть, был про отношение самих туристов к вопросам безопасности. Мы хотели узнать, как туристы относятся к вопросам безопасности, интересуются ли ими. Удалось узнать, что в основном туристы редко интересуются вопросами безопасности, лишь некоторая часть людей уделяет им большое внимание: *«Тут 50/50... часть клиентов уделяет внимание своей безопасности...спрашивают, надежный ли перевозчик, какой туроператор», «но и есть часть людей, которых вообще*

*ничего не интересует – ни безопасность в стране, ни страховка, ни авиаперевозчик, ни туроператор...главное, как можно дешевле, и всё» (И1), «К вопросам безопасности люди относятся неохотно...есть такие люди, которые допустим, при бронировании запрашивают какие-то документы у турагентств...документы от туроператора», «есть люди, которые интересуются положением в стране...но таких людей, опять же, очень мало» (И2), «люди, в целом, очень редко интересуются этим вопросом» (И4), «туристы сейчас стали интересоваться, видимо освещается в СМИ...люди интересуются, что входит в страховку, но не каждый турист» (И5). Как мы видим, почти все мнения информантов сошлись. Было лишь одно мнение, что безопасностью интересуется сейчас практически все: *«интересует еще как...многие учились на личном опыте или опыте друзей/родственников, которые попали на недобросовестное агентство или банкротство туроператора...многие отказываются ездить в популярные страны из-за беспокойной политической обстановки...тогда выбираем другие направления» (И3).* Исходя из ответов респондентов, в большинстве своем люди редко интересуются безопасностью. Возможно, это связано с тем, что многие путешествовали уже не раз и знают особенности той или иной страны. Также мы спрашивали, какие группы людей уделяют большее внимание своей безопасности. Как и предполагалось, здесь ответы были единогласны: семьи с детьми и лица старшего возраста.*

Мы хотели выяснить, часто ли туристы пользуются дополнительными страховками. Снова практически все сошлись в том, что дополнительными страховками пользуются крайне редко. Однако было и обратное мнение, которое заставило вновь задуматься о недостаточном регулировании сферы туризма: *«дополнительные страховки берут часто, но они покрывают не все случаи отмены поездки, только личные чаще...типа болезни, происшествий с имуществом (пожар, потоп), повестка в суд/армию...а отказ в выезде из страны таможенных служб или банкротство туроператора, также как и*

форс-мажоры типа вспышки болезней – не страховые случаи...поэтому, снова возвращаемся к государственному и законодательному регулированию этой сферы, его нет» (ИЗ). Среди ответов можно выделить разве что приобретение туристами страховки от невыезда. Однако, исходя из предыдущего ответа одной из информанток, такая страховка не всегда покрывает все причины отмены поездки, поэтому следует всегда изучать условия реализации таких страховых продуктов. Такие интервью действительно важны, для того, чтобы проследить и выявить какие-то пропуски в работе сферы туризма относительно безопасности.

Последним нашим вопросом мы хотели узнать у информантов, какими способами можно повысить интерес туристов к своей безопасности. Ведь безопасность зависит не только от действий нашего государства, принимающих стран, туроператоров, авиакомпаний и турфирм, а также и от действий самих туристов. Удалось выделить несколько рекомендаций, касающихся самих туристов:

- больше освещать эту тему в СМИ, интернете;
- всегда выдавать памятки;
- повышать информированность туристов в вопросе безопасности;
- на реальных примерах из жизни формировать интерес туристов к своей безопасности.

Таким образом, проанализировав результаты нашего исследования, мы пришли к следующим выводам:

1. Террористические акты, митинги, криминал являются существенными вызовами для сферы туризма.
2. Сейчас многих волнует вопрос, касающийся добросовестности и благонадежности туроператоров, в связи с волной их банкротств.
3. Не всегда надлежащее техническое состояние объектов сферы туризма вызывает у людей вопросы.

4. В туризме есть часть неквалифицированного и неподготовленного персонала и за этим никто не следит.

5. В большинстве своем туристы мало информированы об особенностях страны, в которую едут. Это может послужить для них источником дополнительных опасностей.

6. Туристические агентства волнует вопрос безопасности их туристов. Для этого они используют такие меры, как страхование, информирование и поддержка туристов, а также сотрудничество с туроператорами, которым организации доверяют.

7. Меры по регулированию вопросов безопасности сферы туризма существуют, но не контролируются государством.

8. Некоторые туристы не знают зону ответственности туроператоров и турагентов и соответственно не отличают их друг от друга.

9. Вопросом безопасности в большей степени интересуются семьи с детьми и лица старшего возраста. Остальных мало волнует вопрос безопасности.

10. Дополнительными страховками пользуются редко.

11. У людей отсутствует страховая грамотность.

12. Стандартная медицинская страховка включает в себя лишь минимальное страховое покрытие, которого не хватает для компенсации расходов в случае серьезного происшествия или необходимости в эвакуации.

13. Возникает острая необходимость в поддержке государством интересов турфирм и туристов.

Исходя из всего вышесказанного, появляется необходимость разработки *рекомендаций* по совершенствованию безопасности в сфере туризма, в том числе страхования:

– создать целостную и работающую систему обеспечения безопасности в туризме;

- совершенствовать законодательство, регулирующее меры безопасности и контролировать их надлежащее исполнение;
- контролировать техническое состояние объектов сферы туризма и осуществлять внеплановые проверки объектов туристической индустрии, принадлежащие туроператорским организациям и принимающим компаниям;
- ужесточить требования по надежности и безопасности авто- и авиатранспорта, используемого для организованной перевозки туристов;
- вести статистику несчастных случаев и проводить ее анализ;
- необходимо перестроить систему безопасности гостиниц и транспорта (зачастую, те же террористы заранее изучают все подходы к выбранным целям и учитывают слабые стороны в их охране);
- сформировать у людей четкое представление о том, кто такие туроператоры и турагенты, какова их зона ответственности. Это необходимо в целях снижения неприятных ситуаций в отношении «невиновного» в случае невыполнения кем-то из них своих обязанностей;
- повысить интерес туристов к страхованию, путем проведения специалистами страховых компаний консультаций, которые разъясняли бы особенности страхования туристов: страховые риски, страховые события, страховые случаи, страховые суммы, процесс урегулирования убытков. Такие консультации могут проводиться в туристических агентствах, офисах страховых компаний или в форме онлайн-консультирования;
- разработать такую систему страхования, в которой учитывались бы все особенности туристов, и расширить диапазон страховых случаев;
- сделать страховку обязательной для всех, как при путешествиях по России, так и за границей;
- ввести дополнительные требования к работникам сферы туризма, в том числе к их образованию;

- разработать требования, условием которых могла бы гарантироваться осведомленность туристов об особенностях в стране пребывания;
- контролировать деятельность туроператоров, авиакомпаний и обеспечивать помощь и поддержку туристов и турфирм, столкнувшихся с их банкротствами и иными действиями, оказавшими влияние на безопасность сферы туризма;
- ввести подразделения туристической полиции во всех странах, принимающих туристов;
- создать информационные пункты для туристов в местах их скопления (аэропорты, вокзалы) для оказания консультаций и иной помощи, по возможности, с русскоговорящим специалистом;
- принять законы и иные нормативные правовые акты по ужесточению наказаний за обман туристов водителями такси, служащими отелей, ресторанов, магазинов и других предприятий сферы обслуживания;
- практиковать проведение в начале курортных сезонов профилактических мероприятий по вопросам безопасности для туристов;
- разработать буклеты и иные печатные материалы с особенностями стран, их традициями и обычаями, безопасными районами и по возможности распределить их в аэропортах и вокзалах этих стран.

Таким образом, проблема безопасности туризма действительно существует в современном мире. Есть определенные пробелы в системе обеспечения безопасности и если контролировать исполнение всех законодательных мер и норм, а также прислушиваться вышеперечисленных рекомендаций, можно значительно повысить уровень безопасности сферы туризма не только в России, но и во всем мире. Если сейчас многие страны, в том числе и Россия, занимаются развитием сферы туризма, то появляется острая необходимость в регулировании вопросов безопасности в первую очередь.

4. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ПО ТЕМЕ «БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА»

Методический раздел представляет собой методическую разработку по теме выпускной квалификационной работы. *Методическая разработка* – это пособие, раскрывающее формы, средства, методы обучения, элементы современных педагогических технологий или сами технологии обучения и воспитания применительно к конкретной теме урока, теме учебной программы, преподаванию курса в целом¹.

Контроль над результатами обучающихся является одной из частей процесса обучения. Он используется для того, чтобы выяснить, насколько обучающиеся продвинулись в освоении изучаемых материалов, определить имеющиеся у них проблемы и сложности. Можно сказать, что *тестовый контроль* является одной из высокоперспективных форм контроля. Привлекательные стороны тестовой формы контроля знаний и умений обучающихся хорошо известны. Здесь можно говорить о достаточно высокой объективности (все тестируемые находятся в одинаковых условиях, поэтому взаимоотношения между конкретным обучаемым и преподавателем не могут повлиять на результаты тестового контроля), технологичность, возможность количественного анализа результатов обучения². Интерес к тестированию, как к методу педагогического контроля в последнее время заметно вырос. Распространенное применение тестов для усвоения знаний и умений обучающихся в работе преподавателей высших, средних специальных и

¹ Гирба Е.Ю. Презентация профессионального мастерства как средство повышения квалификации учителя: учебное пособие. М.: Перспектива, 2013. С. 55.

² Алимущкина Ю.А. Разработка тестовых заданий: методические рекомендации. Рязань: ОГБПОУ, 2017. С. 5.

среднеобразовательных учебных заведений говорит об их высокой эффективности¹.

В педагогической диагностике под тестовым контролем понимают методы, при помощи которых можно измерить, обработать и объективно трактовать результаты учебного процесса. Также важно, что результаты применения тестового метода для определения уровня знаний позволяют «дать достаточно точную количественную характеристику качественных показателей»².

Тест – это контроль обучаемого с целью выявления уровня сформированности знаний и умений, который применяется в соответствии с методикой измерения уровня знаний и оценки результатов³. Согласно теории моделирования педагогических тестов, качественный уровень разрабатываемого педагогического теста должен соответствовать таким характеристикам точности процедур измерения как надёжность, валидность и эффективность⁴⁵:

1. *Надёжность*. Характеристика надёжности теста определяется стабильными и устойчивыми показателями, которые получают в случае необходимости проведения повторных измерений при помощи одного и того же теста или его аналога. Здесь следует отметить, что повышение содержательного разнообразия тестовых заданий ведет к снижению надёжности теста. На надёжность педагогических тестов значительное влияние оказывает сложность их выполнения. Надёжность теста в целом резко падает в том случае, если: в

¹ Мамай С.П. Методика составления тестовых заданий: учебное пособие. Екатеринбург: УГППУ, 2001. С. 3.

² Об образовании в Российской Федерации: ФЗ от 29.12.2012 N 273-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_140174

³ Эрганова Н.Е. Методика профессионального обучения: учебное пособие. М.: Академия, 2007. С. 127.

⁴ Ларин С.Н. Современные подходы к моделированию тестов: система требований, преимущества и недостатки, основные этапы разработки [Электронный ресурс] // Мир науки.

⁵, т. 4. № 1. Режим доступа: <http://mir-nauki.com/pdf/04pdmn116.pdf>

него включены задания, на которые большее число обучаемых дают правильные ответы, и также, наоборот, в составе теста большая часть заданий, на которые преобладающая часть обучаемых дают неверные ответы. Таким образом, характеристика надёжности теста, по сути, выражает точность проведения измерения и устойчивость полученных при этом результатов к непредвиденным воздействиям сторонних факторов.

2. *Валидность*. Характеристика валидности теста по своему смыслу достаточно близка к требованиям полноты и всесторонности проверки, пропорционального представления всех элементов изучаемого дидактического контента предметной области той или иной образовательной дисциплины. Существенным условием валидности теста является его чёткая и ясная постановка вопросов-заданий, согласно усвоенного обучаемыми объема знаний предметной области той или иной образовательной дисциплины. Характеристика валидности теста определяется своего рода показателем его эффективности.

3. *Эффективность*. Наряду с характеристиками надёжности и валидности стоит важнейшая характеристика педагогических тестов – эффективность. Эффективность каждого конкретного теста определяется той совокупностью дидактического контента знаний, для которой набор включенных в него заданий полностью соответствует установленному уровню сложности. Соответственно, любой конкретный тест может быть эффективным для одного уровня знаний и совершенно не быть таковым для другого уровня знаний¹.

Таким образом, для того, чтобы получить объективные оценки уровня знаний обучаемых, нужно создать систему эффективных тестов, где каждый из

¹ Ларин С.Н. Современные подходы к моделированию тестов: система требований, преимущества и недостатки, основные этапы разработки [Электронный ресурс] // Мир науки. 2016, т. 4. № 1. Режим доступа: <http://mir-nauki.com/PDF/04PDMN116.pdf> ²Алимушкина Ю.А. Разработка тестовых заданий: методические рекомендации. Рязань: ОГБПОУ, 2017. С. 6.

тестов станет оптимальным инструментом измерения уровня знаний обучаемых на определенных ступенях их обучения. Необходимо, чтобы каждое тестовое задание подчинялось общим требованиям²:

- каждое задание имеет свой порядковый номер, который может изменяться после статистической оценки трудности задания и выбора стратегии предъявления заданий теста;
- каждое задание должно иметь эталон правильного ответа (эталон оценивания для заданий со свободно конструируемым ответом);
- любые элементы в задании располагаются в конкретных местах, закрепленных согласно выбранной форме задания;
- для заданий создается стандартная инструкция по выполнению, которая не изменяется в рамках каждой формы и предваряет формулировку заданий в тесте;
- для каждого задания разрабатывается правило выставления оценки, общее для всех заданий одной формы и сопровождающееся инструкцией по проверке со стандартизированными процедурами подсчета сырых (первичных) баллов по тесту¹.

Перейдем к видам заданий. По типу ответов выделяют две большие группы заданий в тестовой форме: открытые и закрытые. Задания открытого типа сформулированы так, что готового ответа нет; то есть обучающиеся должны выписать свои ответы самостоятельно на отведенном для этого месте. А если в заданиях предусмотрены готовые варианты ответов, то такие задания называют закрытыми. Они могут иметь разнообразную внутреннюю конструкцию². Опираясь на предложенную классификацию, рассмотрим различные типы заданий тестовой формы.

Тестовые задания открытого типа. Такие задания состоят из инструкции, собственно самого задания в утвердительной форме и эталона правильного ответа. В инструкции к заданию находятся указания о том, какие

действия необходимо осуществить обучающемуся, для того, чтобы его выполнить. Далее за инструкцией расположена смысловая часть задания,

¹Алимушкина Ю.А. Разработка тестовых заданий: методические рекомендации. Рязань: ОГБПОУ, 2017. С. 6-7. ²Эрганова Е. Практикум по методике профессионального обучения: учебное пособие.

50.

благодаря которой проверяются знания испытуемыми определенного объема учебного материала. Вопрос имеет вид неполного утверждения, в котором нет одного или нескольких ключевых элементов, в качестве которых могут содержаться: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания¹.

Эталон ответа представляет собой недостающее в задании слово, словосочетание, дату, число, буквенное обозначение физической величины и прочее, т.е. данные, которые испытуемому необходимо вписать в задание, чтобы предложенное утверждение представилось истинным. Существуют некоторые виды тестовых заданий открытого типа²:

- Наиболее эффективными (именно с точки зрения количества проверяемых учебных понятий в единицу времени) являются открытые *задания на дополнение в виде таблиц*. В данном случае формулировки получают однотипными, компактными и наиболее понятными для испытуемых.

- *Задания на свободное изложение*. Для выполнения таких заданий, обучающемуся необходимо самому найти конструктивное решение: воспроизвести формулировку, дать характеристику, написать формулу, проанализировать явление, выполнить принципиальную схему и т. д.

- *Задания на свободное изложение с кодировкой баллов*. Задания с кодировкой применяются в том случае, если проверяются номенклатурные знания, т. е. выполняя задание, учащиеся необходимо перечислить какие-либо

Н.

Екатеринбург: РГППУ, 2011. С.

свойства, явления, факты, конструктивные части устройства и т. д., при этом возможны правильные ответы различной полноты. Для таких заданий можно использовать кодировку баллов. В этом случае кодируется количество баллов, выставляемых ученику в зависимости от полноты его ответа.

Тестовые задания закрытого типа. Тестовые задания закрытого типа состоят из следующих конструктивных элементов: инструкции, формулировки

¹Алимушкина Ю.А. Разработка тестовых заданий: методические рекомендации. Рязань: ОГБПОУ, 2017. С. 10. ²Эрганова Е. Практикум по методике профессионального обучения: учебное пособие.

50-51.

самого задания (предпочтительнее в утвердительной форме), вариантов ответа и эталона. Таким образом, закрытые тестовые задания имеют различия от открытых тем, что там предусмотрены готовые варианты ответа, из которых учащемуся необходимо выбрать правильный (правильные). Вместе с тем, такие тестовые задания могут иметь разнообразную внутреннюю конструкцию, сохраняя при этом общий дидактический смысл. В зависимости от того, каковы цели тестирования и вид проверяемых знаний, могут быть использованы различные конструкции тестовых заданий закрытого типа. Мы рассмотрим некоторые из них¹:

□ *Задания с одним правильным вариантом ответа.* Можно отметить, что данные задания являются широко распространенными и наиболее привычными для испытуемых. Учащимся вместе с заданием предлагается несколько вариантов ответа, из которых они должны выбрать один верный. Сами задания конструируются на основе ряда принципов:

– принцип противоположности. Согласно этому принципу, к заданиям подбираются альтернативные ответы;

– принцип классификации. В данном случае, в задании предлагается не один, а несколько вариантов ответа (от 2 до 5), среди которых только один

Н.

Екатеринбург: РГППУ, 2011. С.

верный. Неправильные, но правдоподобные ответы называются дистракторами.

Чем тщательнее подобраны дистракторы, тем лучше задание;

– принцип кумулятивности (накапливания). Он означает, что содержание каждого последующего ответа вбирает в себя содержание предыдущих и имеет дополнительную информацию;

– принцип сочетания свойств, признаков и т.д. Такое построение ответов связано с тем, что иногда необходимо небольшим количеством заданий охватить как можно больше учебного материала. Для построения заданий по

¹Эрганова

Е. Практикум по методике профессионального обучения: учебное пособие. 52-53.

этому принципу, дополнительно используют правило цепочки, когда крайнее слово первого ответа становится первым словом второго и т.д.¹.

- *Задания с несколькими правильными вариантами ответа.* Задания с несколькими правильными ответами отличаются от заданий с одним правильным ответом степенью вероятности угадывания правильного ответа и сложности.

- *Задания на установление соответствия.* Здесь необходимо связать между собой элементы двух множеств. Основными элементами такого рода заданий являются инструкция для испытуемых «Установите соответствие», названия двух столбцов и составляющие их элементы. Одним из требований к заданиям на соответствие является разное число элементов в правом и левом столбцах.

- *Задания на установление правильной последовательности.* Задания данного типа дают возможность проверить знание учащимися правильной последовательности различных действий, операций, расчетов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, служебных инструкций, правил техники безопасности и многих других видов деятельности в тех сферах, где существуют эффективные алгоритмы ее осуществления².

Хотелось бы отметить, что по сравнению с традиционными методами контроля и оценки знаний, тестовый контроль:

- экономит время педагога;
- является достаточно объективным;
- обладает высокой точностью измерения (путем обеспечения большой градации оценки);

¹ Эрганова Н.Е. Практикум по методике профессионального обучения: учебное пособие. Екатеринбург: РГППУ, 2011. С. 54.

² Там же. С. 55-56.

- с психологической точки зрения является гуманным;
- обладает педагогичностью (обучающая функция).

Однако следует отметить, что педагогическое тестирование имеет и ряд недостатков¹:

- наличие логических ошибок (нарушение правил подбора ответа по одному основанию, повторы в ответах, введение избыточной информации, намеки в условии заданий на правильный ответ и др.);
- внутренняя противоречивость тестов;
- ограниченность теста;
- вероятность случайного выбора ответов;
- невозможность проследить логику рассуждения испытуемого;
- вероятность запоминания неправильных ответов, которые приводятся в заданиях множественного выбора;
- фальсификация результатов.

Вместе с тем следует отметить, что при всех своих недостатках, тестирование представляет собой наиболее объективный, надежный и эффективный инструмент для диагностики уровня сформированности знаний и умений обучающихся. Именно поэтому, для методической части моей выпускной квалификационной работы, мы выбрали разработку заданий тестового контроля.

Инструкция к тесту

Тест состоит из 25 тестовых заданий. В тесте использованы тестовые задания различной формы, однотипные задания сгруппированы в блоки. Вначале каждого блока заданий имеется инструкция, указывающая на действия, которые должны быть выполнены для успешного решения тестовых заданий.

¹ Алимущкина Ю.А. Разработка тестовых заданий: методические рекомендации. Рязань: ОГБПОУ, 2017. С. 15.

Критерии оценивания:

За каждый правильный вариант ответа в заданиях с одним правильным вариантом ответа и наиболее полным вариантом ответа ставится 1 балл.

За каждый правильный ответ в заданиях с несколькими правильными вариантами ответа ставится 1.5 балла.

За правильное установление соответствий ставится 2 балла.

За правильный вариант ответа в заданиях с установкой истинности или ложности утверждений ставится 1.5 балла.

За каждый верный ответ на задания открытой формы, где нужно вставить пропущенное слово или слова ставится 1 балл.

За каждый правильный ответ в заданиях открытой формы в виде таблиц ставится 1 балл.

В заданиях открытого типа на свободное изложение за верный ответ ставится 2 балла.

За каждый правильный вариант ответа в 25 задании ставится 0.5 балла.

Максимальное кол-во баллов – 39.

Количество баллов	Оценка
39-35	отлично
34-30	хорошо
29-25	удовлетворительно
Менее 25	неудовлетворительно

В заданиях с 1 по 5 выберите один правильный вариант ответа

1. ФОРМУЛИРОВКА «БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА – ДИНАМИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ ЗАЩИЩЕННОСТИ СФЕРЫТУРИЗМА ОТ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ УГРОЗ БЕЗОПАСНОСТИ, КОТОРОЕ ПОЗВОЛЯЕТ ОБЕСПЕЧИТЬ ЕЕ НАДЕЖНОЕ СУЩЕСТВОВАНИЕ И УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ»

- а) Верна
- б) Не верна

Эталон: а

2. ОСНОВНОЙ ПРИЧИНОЙ ВОЗНИКНОВЕНИЯ УЩЕРБА ЯВЛЯЮТСЯ

- а) возможные риски
- б) чрезвычайные ситуации
- в) источники опасности
- г) угрозы безопасности

Эталон: в

3. КЛЮЧЕВЫМИ СРЕДСТВАМИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

ТУРИЗМА ЯВЛЯЮТСЯ

- а) меры по обеспечению безопасности
- б) исследования возможных рисков
- в) исследования угроз безопасности
- г) все перечисленные средства

Эталон: а

4. К СПЕЦИФИЧЕСКИМ РИСКАМ В ТУРИЗМЕ ОТНОСИТСЯ

- а) террористический акт
- б) акклиматизация
- в) сложный рельеф местности
- г) вспышки инфекционных заболеваний

Эталон: в

5. РИСК – МАТЕРИАЛ ИЛИ УСЛОВИЕ, КОТОРОЕ МОЖЕТ ВЫЗВАТЬ

УЩЕРБ, РАНЕНИЕ ИЛИ ДРУГОЙ ВРЕД

- а) да
- б) нет

Эталон: б

6. Выберите правильный и наиболее полный вариант ответа
К СУБЪЕКТАМ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ,
ОТНОСЯТСЯ

а) правительство, МЧС, туроператоры, авиаперевозчики, страховые
компании

б) правительство, МЧС, туроператоры, авиаперевозчики, страховые
компании, министерство иностранных дел

в) правительство, МЧС, туроператоры, авиаперевозчики, страховые
компании, министерство иностранных дел, турагенты

Эталон: б

В заданиях с 7 по 9 выберите все правильные варианты ответов

7. К СОЦИАЛЬНЫМ ВИДАМ РИСКОВ И ОПАСНОСТЕЙ ДЛЯ
ТУРИСТА ОТНОСЯТСЯ

а) языковой барьер

б) не профессиональность персонала

в) ксенофобия

г) культурный антагонизм

Эталон: а, в, г

8. К ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ РИСКАМ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИСТСКОЙ
СФЕРЫ ОТНОСЯТСЯ

а) стратегический риск

б) операционный риск

в) ценовой риск

г) рыночный риск

Эталон: а, б

9. К МЕЖДУНАРОДНЫМ ДОКУМЕНТАМ,
ОТРАЖАЮЩИМ

ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА, ОТНОСЯТСЯ

- а) Самаркандская декларация по туризму
- б) Гаагская декларация по туризму
- в) Глобальный этический кодекс туризма
- г) Манильская декларация по мировому туризму

Эталон: б, в, г

В заданиях 10 и 11 установите соответствие

10.

ИСТОЧНИК ОПАСНОСТИ	ХАРАКТЕРИСТИКА
1) природного характера 2) криминогенного характера 3) социального характера 4) в чрезвычайных ситуациях 5) техногенного характера	А) объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде Б) связаны с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением В) зависят от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека Г) возникают при авариях, катастрофах, стихийных или иных бедствиях в местах пребывания туристов и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности туристов

Эталон: 1-В, 3-Б, 4-Г, 5-А

11.

ВИД СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТСКИХ РИСКОВ	ХАРАКТЕРИСТИКА
1) Сервисная 2) Компенсационная 3) Функциональная	А) Турист самостоятельно оплачивает все расходы, а затем, по возвращении в страну, предъявляет отчетную документацию страховщику, который в свою очередь компенсирует все подтвержденные затраты. Б) Компания-страховщик заключает договоры с зарубежными страховыми компаниями, специализирующимися на поддержке туристов и компенсирует затраты, возникшие по страховому случаю, напрямую.

Эталон: 1-Б, 2-А

В заданиях с 12 по 14 установите истинность или ложность утверждений

12.

А. Одним из важных направлений национальной безопасности Российской Федерации, а также необходимым условием достойной жизни и свободного развития человека в социальном правовом федеративном государстве, является безопасность туризма.

В. Туристские маршруты, а также места оказания туристских услуг должны соответствовать требованиям радиологической безопасности.

- а) Верно только А
- б) Верно только В
- в) Верны оба суждения
- г) Оба суждения неверны

Эталон: в

13.

А. Источники опасности в туризме представляют собой вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

В. В современных условиях существования мира опасности природного и техногенного характера на протяжении всего времени сопровождают туристов во время их поездок.

- а) Верно только А
- б) Верно только В
- в) Верны оба суждения
- г) Оба суждения неверны

Эталон: б

14.

А. Туристские предприятия обязаны информировать туристов об элементах риска, свойственных каждой туристской услуге и мерах по его устранению.

В. В большей степени практическое значение имеют риски, которым подвергаются туристские предприятия.

- а) Верно только А
- б) Верно только В
- в) Верны оба суждения
- г) Оба суждения неверны

Эталон: а

В заданиях с 15 по 18 допишите пропущенное слово или слова

15. ГЛАВНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ, КОТОРЫЕ ОПРЕДЕЛЯЮТ СМЫСЛ ВСЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА, ЯВЛЯЮТСЯ УГРОЗЫ БЕЗОПАСНОСТИ И _____.

Эталон: источники опасности

16. БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ СОЗДАЕТСЯ ПУТЕМ РЕАЛИЗАЦИИ КОМПЛЕКСА МЕР ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОГО, _____, ФИНАНСОВОГО И _____ ХАРАКТЕРА, НАПРАВЛЕННЫХ НА СОКРАЩЕНИЕ РИСКОВ ДО ПРИЕМЛЕМОГО УРОВНЯ.

Эталон: дипломатического, правоохранительного

17. К ЛИЧНЫМ ФАКТОРАМ РИСКА ТУРИСТОВ ОТНОСЯТСЯ
- 1) психофизиологические риски
 - 2) _____
 - 3) поведенческие риски
 - 4) _____

Эталон: травмоопасность, психологические риски

18. К ОСОБЕННОСТЯМ СТРАХОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ ОТНОСЯТ

- 1) рисковость
- 2) _____
- 3) большую степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба

Эталон: кратковременность

В заданиях 19 и 20 заполните таблицу

19.

ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТСКОГО РИСКА	ВИД РИСКА
1) Связан с последствиями, которые приводят к ущербу или сохранению текущего положения.	
2) Риск, имеющий последствия, которые невозможно объективно оценить.	
3) Риск, практически не меняющийся во времени, в частности риск пожара	
4) Предполагает прямые последствия, заключающиеся в денежных потерях.	

Эталон: чистый, субъективный, статистический, финансовый

20.

ХАРАКТЕРИСТИКА МЕР ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТОВ	МЕРА ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТОВ
1) Связаны с правовым статусом туриста как человека и гражданина (оказание консульской помощи; рекомендации о нежелательности въезда в иностранное государство в связи с действием угрозы безопасности; охрана персональных данных при заключении и исполнении договоров и др.)	
2) Связаны со специальным административно-правовым статусом туриста и направлены на обеспечение его личной безопасности (страхование туристов, финансовое обеспечение ответственности туроператоров и др.).	

Эталон: многофункциональная (общая), специализированная

Задания с 21 по 25 открытого типа на свободное изложение

21. ПРИЕМЛЕМЫЙ РИСК – ЭТО

Эталон: Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности

22. О ТОМ, ЧТО МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ
МОЖЕТ
РАЗВИВАТЬСЯ В УСЛОВИЯХ МИРА И БЕЗОПАСНОСТИ, КОТОРЫЕ
МОГУТ БЫТЬ ДОСТИГНУТЫ В РЕЗУЛЬТАТЕ СОВМЕСТНЫХ УСИЛИЙ
ВСЕХ ГОСУДАРСТВ, ГОВОРИТСЯ В _____
ДЕКЛАРАЦИИ ПО МИРОВОМУ ТУРИЗМУ.

Эталон: Манильской

23. ОПАСНОСТЬ, ВОЗНИКАЮЩАЯ ПРИ ФИЗИЧЕСКИХ И
НЕРВНОПСИХИЧЕСКИХ ПЕРЕГРУЗКАХ ТУРИСТОВ ВО ВРЕМЯ
ПУТЕШЕСТВИЯ
ИЛИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ, НАЗЫВАЕТСЯ

Эталон: психофизиологическая

24. БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТСКОЙ УСЛУГИ – ЭТО

Эталон: Отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте

25. ВИДЫ СТРАХОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

б) _____

Эталон: личное, страхование имущества, страхование расходов туристов при несовершенной поездке (страховка от невыезда), страхование рисков туристических организаций, страхование ответственности, комбинированное (ассистанс).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В наше время туризм становится одной из крупнейших и динамичных отраслей экономики в мире. Высокие темпы его развития характеризуются повышением рисков и опасностей для всех субъектов туризма. Это говорит о том, что регулирование безопасности сферы туризма, а также разработка новых мер и рекомендаций по совершенствованию этой сферы, является необходимым аспектом ее целостного и безопасного существования.

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Важно отметить, что никто не может гарантировать абсолютную безопасность сферы туризма, но в силах различных государств и обществ лежит снижение возможных рисков и опасностей для этой сферы.

На настоящий момент, безопасность туризма является одним из важных направлений национальной безопасности Российской Федерации, ключевым фактором, способствующим реализации социально-экономических, культурноэкологических и иных функций сферы туризма, а также необходимым условием достойной жизни и свободного развития человека в социальном правовом федеративном государстве. Однако сфера безопасности туризма нуждается в большем внимании со стороны государства.

В ходе выполнения ВКР были выявлены проблемы безопасности, с которыми сталкивается сфера туризма. Исходя из результатов статистических данных и интервью, нам удалось разграничить и выделить основные проблемы для каждого субъекта туризма – туристов, турпредприятий и стран, принимающих туристов.

Туристы подвержены социальным и природным опасностям, проблемам с ненадлежащим состоянием объектов туризма, банкротствам туроператорских компаний, проблемам, возникающим вследствие неквалифицированного и неподготовленного персонала, а также опасностям, связанным с недостаточной информированностью самих туристов. Также здесь следует отметить частые страховые случаи, связанные с заболеваниями ОРВИ, желудочно-кишечными заболеваниями, травмами и солнечными ожогами. Турпредприятия сталкиваются с проблемой банкротств туроператоров и центров бронирования, с негативно настроенными туристами, отсутствием поддержки со стороны государства, а также с нестабильной экономической ситуацией. Что касается стран, в которые едут туристы, нам удалось выделить следующие проблемы: перегруженность туристами, порча туристских объектов, конфликтность со стороны туристов и несоблюдение ценностей страны. Исходя из анализа мер по обеспечению безопасности туризма и данных исследования, можно сделать вывод, что меры существуют, но за их полноценной реализацией не следят, что можно отнести к проблеме безопасности.

На основании выявленных проблем были разработаны рекомендации, применение которых может значительно повысить уровень безопасности всей сферы туризма. Что касается туристов, необходимо повысить интерес туристов к страхованию и своей безопасности, разработать требования к туристам, условием которых могла бы гарантироваться их осведомленность об особенностях страны пребывания.

Если говорить о туристских предприятиях и объектах, необходимо организовать контроль над техническим состоянием объектов сферы туризма,

ужесточить требования по надежности и безопасности объектов туризма, ввести дополнительные требования к работникам сферы туризма, их образованию, обеспечивать помощь и поддержку турфирмам, столкнувшимся с действиями, оказавшими влияние на их безопасность и др.

Со стороны законодательства необходимо создание целостной и работающей системы обеспечения безопасности в туризме, совершенствование законодательства, регулирующего меры безопасности и контроль над их надлежащим исполнением, ведение статистики несчастных случаев и их анализа, ввести подразделения туристической полиции во всех странах, принимающих туристов и др.

Также были разработаны рекомендации по совершенствованию страхования в туризме, такие как повышение интереса туристов к страхованию, путем проведения специалистами страховых компаний консультаций, разработка такой системы страхования, в которой учитывались бы все особенности туристов, расширение диапазона страховых случаев, введение обязательной страховки для всех и др.

Также в данной работе представлена методическая разработка в тестовой форме по теме: «Безопасность туризма».

В заключении стоит отметить, что безопасность туризма должна на реальной практике быть одной из ключевых государственных задач в сфере туризма не только в России, но и во всем мире. Необходим комплексный подход в решении задач, стоящих перед безопасностью сферы туризма.

Для этого необходимо продолжать исследования этой темы, особенно уделить внимание правовым аспектам безопасности туризма и мерам по обеспечению безопасности, страхованию в первую очередь. Также необходимо более глубокое изучение и ведение статистики относительно вопросов безопасности с целью выявления слабых сторон и разработки целостной и работающей системы по обеспечению безопасности туризма.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Об образовании в Российской Федерации*: ФЗ от 29.12.2012 N 273-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174
2. *Об организации* страхового дела в Российской Федерации: Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1-ФЗ // Российская газета. 1993. 12 января. № 6.
3. *Об основах туристской деятельности в Российской Федерации*: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // Российская газета, 1996. 3 декабря.
4. *Алимушкина Ю.А.* Разработка тестовых заданий: методические рекомендации / Ю.А. Алимушкина Пи др.П. Рязань: ОГБПОУ, 2017. 16 с.
5. *Бгатов А.П.* Безопасность в туризме: учебное пособие / А.П. Бгатов. Москва: ИНФРА-М, 2017. 176 с.
6. *Биржаков М.Б.* Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков. Санкт-Петербург: Герда, 2008. 208 с.
7. *Бобкова А.Г.* Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова Пи др.П. Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. 272 с.
8. *Борисенко И.В.* Классификация рисков в туризме / И.В. Борисенко, Т.В. Дегтярева // Курорты. Сервис. Туризм. 2018. № 3-4. С. 8-14.
9. *Гирба Е.Ю.* Презентация профессионального мастерства как средство повышения квалификации учителя: учебное пособие / Е.Ю. Гирба Пи др.П. Москва: Перспектива, 2013. 150 с.
10. *ГОСТ 32611-2014.* Требования по обеспечению безопасности туристов. М.: СтандартИнформ, 2014. 12 с.

11. *Ефимова О.В.* Безопасность туризма / О.В. Ефимова // Туризм: право и экономика. 2013. № 3. С. 8-11.
12. *Заварика Г.М.* Международный терроризм как фактор риска для туризма / Г.М. Заварика // Туризм и гостеприимство. 2018. № 1. С. 18-24.
13. *Зобова Е.В.* Страхование туристских рынков в России / Е.В. Зобова // Социально-экономические явления и процессы. 2016. т. 11. № 5. С. 17-24.
14. *Иванов Н.Н.* Обеспечение безопасности в индустрии туризма как части национальной безопасности / Н.Н. Иванов, Л.Д. Алексеева // Актуальные проблемы развития сферы услуг: сб. научных трудов / под ред. Ю.В. Долматеня, В.А. Ткачева. Санкт-Петербург, 2018. С. 114-120.
15. *Косолапов А.Б.* Управление рисками в туристском бизнесе: учебное пособие для вузов / А.Б. Косолапов. Москва: КноРус, 2016. 286 с.
16. *Кусков А.С.* Основы туризма: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. Москва: КноРус, 2015. 530 с.
17. *Лунин Э.А.* Безопасность туризма в Российской Федерации / Э.А. Лунин // Проблемы современной экономики. 2008. № 2. С. 405-408.
18. *Малыгина М.В.* Страхование и риски в туризме: учебное пособие / М.В. Малыгина. Омск: СибГУФК, 2013. 218 с.
19. *Мамай С.П.* Методика составления тестовых заданий: учебное пособие / С.П. Мамай. Екатеринбург: УГППУ, 2001. 58 с.
20. *Мохов Г.А.* Турфирма: с чего начать, как преуспеть / Г.А. Мохов, Ю.А. Мохова. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 240 с.
21. *Писаревский Е.Л.* Безопасность туризма. Правовое обеспечение: учебно-методическое пособие / Е.Л. Писаревский. Москва: Финансы и статистика, 2007. 318 с.

22. *Писаревский Е.Л.* Концепция доктрины обеспечения безопасности туризма в РФ / Е.Л. Писаревский // Туризм: право и экономика. 2012. № 1. С. 17-32.
23. *Право: история, теория, практика: материалы V Международной научной конференции июль 2017 г.* // ред. И.Г. Ахметов. Санкт-Петербург: Свое издательство, 2017. 72 с.
24. *Фролова Т.А.* Экономика и управление в сфере социальнокультурного сервиса и туризма: комплект лекций. Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2012. 74 с.
25. *Чудновский А.Д.* Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. Москва: ФОРУМ, 2016. 334 с.
26. *Эрганова Н.Е.* Практикум по методике профессионального обучения: учебное пособие / Н.Е. Эрганова Пи др.П. Екатеринбург: РГППУ, 2011. 89 с.
27. *Эрганова Н.Е.* Методика профессионального обучения: учебное пособие / Н.Е. Эрганова. Москва: Академия, 2007. 160 с.
28. *Гаагская декларация по туризму* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901737419>
29. *Где туристы из России в 2018 г. Болели чаще всего* [Электронный ресурс] // Альфа Страхование. Режим доступа: <https://www.alfastrah.ru/news/9953791>
30. *Карта рисков* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.travelriskmap.com>
31. *Косолапов А.Б.* Проблемы безопасности туристского бизнеса и минимизации основных факторов риска [Электронный ресурс] / А.Б. Косолапов

// Проблемы устойчивого развития туризма. 2014. № 4. Режим доступа: tourism.esrae.ru/1-18

32. *Ларин С.Н.* Современные подходы к моделированию тестов: система требований, преимущества и недостатки, основные этапы разработки [Электронный ресурс] / С.Н. Ларин, У.Х. Малков // Мир науки. 2016. т. 4. № 1. Режим доступа: <http://mir-nauki.com/PDF/04PDMN116.pdf>

33. *Манильская декларация по мировому туризму* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>

34. *Международные турпотоки* [Электронный ресурс] // Всемирная туристская организация. Режим доступа: <http://www.unwto.org/press-release/2019-01-21>

35. *Организация экономического сотрудничества и развития* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.oecd.org>

36. *Плоткина Н.П.* Классификационные признаки туристских рисков [Электронный ресурс] / Н.П. Плоткина // Проблемы устойчивого развития туризма. 2015. № 3. Режим доступа: tourism.esrae.ru/33-90

37. *Подсчитан общий ущерб от банкротств туроператоров в 2018 году* [Электронный ресурс] // Ассоциация Туроператоров. Режим доступа: <https://www.atorus.ru/press-centre/new/45512.html>

38. *Позиция РСТ и Комитета ТПП РФ по вопросу безопасности в туризме.* РСТ [Электронный ресурс] // Российский союз туриндустрии. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>

39. *Рейтинг финансовой надежности страховых компаний* [Электронный ресурс] // Эксперт РА. Режим доступа: <https://raexpert.ru/ratings/insurance>

40. *Ренессанс* страхование о трендах летнего отдыха [Электронный ресурс] // Ренессанс Страхование. Режим доступа: <https://www.renins.ru/press/news/item>

41. *Самые* «опасные страны» для отдыха [Электронный ресурс] // Ренессанс Страхование. Режим доступа: <https://www.renins.ru/press/news/item>

42. *Теличева* Е.Г. Классификация рисков в туризме [Электронный ресурс] / Е.Г. Теличева, Т.С. Санданова // Ученые заметки ТОГУ. 2017. т. 8. № 2. Режим доступа: http://pnu.edu.ru/media/ejournal/articles-2017/TGU_8_190.pdf

43. *Три* беды россиян: кондиционеры, переломы и плохая еда [Электронный ресурс] // Альфа Страхование. Режим доступа: <https://www.alfastrah.ru/news/ya/9109410>

Приложение 1

СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ, ЗАНИМАЮЩИЕСЯ СТРАХОВАНИЕМ ТУРИСТОВ

Страховщик	Опции	Цена, руб.	Рейтинг ¹
ВСК Страховой Дом	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - медицинская транспортировка - репатриация(организация посмертной репатриации) - досрочное возвращение застрахованного - обострение хронических заболеваний • Расходы на экстренную связь 	574	ruAA

¹ *Рейтинг* финансовой надежности страховых компаний [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://raexpert.ru/ratings/insurance>

Либерти Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - досрочное возвращение застрахованного - солнечные ожоги • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица 	670	ruAA+
СК Согласие	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация 	698	ruBBB+
Гайде	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - медицинская транспортировка - репатриация - досрочное возвращение застрахованного • Расходы на экстренную связь 	708	-
Арсенал	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация 	739	ruBB

	<ul style="list-style-type: none"> - эвакуация детей - обострение хронических заболеваний - осложнение беременности - первая помощь при онкозаболеваниях - возвращение после экстренной госпитализации - солнечные ожоги • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица • Задержка рейса 		
Русский Стандарт	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация • Расходы на экстренную связь 	749	-

Ингосстрах	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - обострение хронических заболеваний - досрочное возвращение застрахованного 	792	ruAAA
Сбербанк Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - обострение хронических заболеваний 	800	ruAAA
МАКС Страховая Группа	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - досрочное возвращение застрахованного - возвращение после экстренной госпитализации • Визит третьего лица 	809	ruAA-
Абсолют Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - досрочное возвращение застрахованного - временное возвращение застрахованного • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица 	825	ruA+

	<ul style="list-style-type: none"> • Задержка рейса • Помощь при утере/хищении документов • Юридическая помощь 		
Ренессанс Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - солнечные ожоги • Расходы на экстренную связь 	840	ruAA-

ВТБ Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация • Расходы на экстренную связь 	860	ruAAA
РЕСО Гарантия	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - обострение хронических заболеваний - досрочное возвращение застрахованного - эвакуация детей • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица 	991	ruAA+
Тинькофф Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - обострение хронических заболеваний • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица 	992	ruBBB+
Зетта Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - возвращение после экстренной госпитализации • Расходы на экстренную связь 	1036	ruA+
Альянс	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение 	1055	ruAA

	<ul style="list-style-type: none"> - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - досрочное возвращение застрахованного - возвращение после экстренной госпитализации • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица • Телемедицина (консультация врача когда угодно и откуда угодно); • Езда на мопеде (страхование риска получения травм вследствие езды на мопеде/мотоцикле, как для управляющего транспортным средством, так и для пассажира). 		
Альфа Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - репатриация - эвакуация детей - досрочное возвращение застрахованного - возвращение после экстренной госпитализации • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица • Помощь при утере/хищении документов • Юридическая помощь 	1174	ruAA+
ЕРВ Туристическое Страхование	<ul style="list-style-type: none"> • Медицинское страхование: <ul style="list-style-type: none"> - расходы на амбулаторное и стационарное лечение - стоматология - медицинская транспортировка - медпомощь при осложнении беременности, угрозе жизни беременной, помощь новорожденному - солнечные ожоги - обострение хронических заболеваний - репатриация - эвакуация детей - досрочное возвращение застрахованного • Расходы на экстренную связь • Визит третьего лица • Юридическая помощь • Помощь при утере/хищении документов • Задержка рейса • Поломка или повреждение наземного транспортного средства 	1518	ruAA-

НАЦИОНАЛЬНАЯ РЕЙТИНГОВАЯ ШКАЛА АО «ЭКСПЕРТ РА» ПО РЕЙТИНГАМ ФИНАНСОВОЙ НАДЕЖНОСТИ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ¹

Категория	Уровень	Определение
AAA	ruAAA	Объект рейтинга характеризуется максимальным уровнем кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости.
AA	ruAA+	Высокий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с др. объектами рейтинга в РФ (незначительно ниже, чем у объектов рейтинга категории ruAAA).
	ruAA	
	ruAA-	
A	ruA+	Умеренно высокий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в РФ, однако присутствует некоторая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.
	ruA	
	ruA-	
BBB	ruBBB+	Умеренный уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в РФ, при этом присутствует более высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры, чем у объектов рейтинга в рейтинговой категории ruA.
	ruBBB	
	ruBBB-	
BB	ruBB+	Умеренно низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/ устойчивости по сравнению с др. объектами рейтинга в РФ. Присутствует высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.
	ruBB	
	ruBB-	
B	ruB+	Низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в РФ. В настоящее время сохраняется возможность исполнения финансовых обязательств в срок и в полном объеме, однако при этом запас прочности ограничен. Способность выполнять обязательства является уязвимой в случае ухудшения экономической конъюнктуры.
	ruB	
	ruB-	

¹ Рейтинг финансовой надежности страховых компаний [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://raexpert.ru/ratings/insurance>

CCC	ruCCC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в РФ. Существует значительная вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе.
CC	ruCC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в РФ. Существует повышенная вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе.
C	ruC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в РФ. Существует очень высокая вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе. Своевременное выполнение финансовых обязательств крайне маловероятно.
RD	ruRD	Объект рейтинга находится под надзором органов государственного регулирования, которые могут определять приоритетность одних обязательств перед другими. При этом дефолт Агентством не зафиксирован.
D	ruD	Объект рейтинга находится в состоянии дефолта.

ВОПРОСНИК ДЛЯ ИНТЕРВЬЮ

Цель интервью – выявить основные проблемы, связанные с обеспечением безопасности туризма; определить важность вопроса безопасности и комплекс существующих и перспективных мер по ее обеспечению.

Участники: интервьюер, информант – работник сферы туризма

Основные тематические блоки вопросов

- *Общая оценка вопросов безопасности в мире и в России:*

Как бы Вы оценили состояние современного туризма в мире? В России?

Каковы, на Ваш взгляд, основные проблемы безопасности туризма?

Различаются ли они в зависимости от государства?

- *Угрозы и опасности для разных субъектов (участников) туризма:*

В условиях современного мира, по Вашему мнению, каким угрозам и опасностям подвержены туристы? Туристские предприятия? Страны, в которые едут туристы?

На какие угрозы следует обратить особое внимание? Почему?

- *Проблемы безопасности:*

С какими проблемами обеспечения безопасности туризма в процессе профессиональной деятельности и в личной практике сталкивались Вы? Ваши клиенты, коллеги, знакомые, родственники?

Какими способами решались эти проблемы? С какими трудностями Вы или Ваши клиенты, коллеги, знакомые, родственники, сталкивались при решении возникших проблем?

- *Вопросы безопасности в профессиональной деятельности:*

С какими проблемами, касающимися безопасности туристской организации, сталкивались Вы в процессе работы? Ваши коллеги?

На каком месте в Вашей работе стоит вопрос обеспечения безопасности туристов? Какими способами Вы пользуетесь? Какие трудности возникают?

- *Меры обеспечения безопасности, их эффективность:*

Какие меры обеспечения безопасности в сфере туризма Вам известны? Какие наиболее эффективны?

Как Вы считаете, насколько действенными являются меры обеспечения безопасности туризма, предлагаемые государством? В какой мере они реализуются в туристской практике?

По Вашему мнению, что необходимо изменить/добавить относительно безопасности сферы туризма на законодательном уровне?

- *Отношение туристов к вопросам безопасности:*

Исходя из Вашего опыта, как в целом люди относятся к вопросам безопасности? Насколько их это интересует? Кто (какие группы) больше, кто меньше уделяет им внимание?

Как часто туристы пользуются дополнительными страховками? Проявляют ли они к ним интерес?

Как Вы думаете, какими способами можно повысить интерес туристов к своей безопасности? Показать важность вопроса безопасности?

Некоторые сведения о себе: Ваше образование, отношение к туристической индустрии и опыт работы в сфере туризма.

Приложение 4

ХАРАКТЕРИСТИКА ИНФОРМАНТОВ

Вид материала	Сокр. шифр	Категория информанта	Имя	Характеристика информанта

Интервью	И 1	менеджер по туризму	Наталья	В туризме работает больше 3х лет. Имеет высшее образование, не связанное с туризмом. Человек интеллигентный, корректный в высказываниях. Открыт для общения, дружелюбный, отзывчивый.
Интервью	И 2	менеджер по туризму	Светлана	В туризме больше года. Имеет высшее образование в сфере туризма. Человек немного закрытый, но дружелюбный и отзывчивый.
Интервью	И 3	руководитель и менеджер по туризму	Юлия	В туризме почти 6 лет. Имеет высшее образование, не связанное с туризмом. Человек очень открытый, дружелюбный, с хорошим чувством юмора.
Интервью	И 4	менеджер по туризму	Мария	В туризме почти 4 года. Имеет среднее профессиональное образование по туризму. Человек открыт для общения, дружелюбно настроен.
Интервью	И 5	руководитель и менеджер по туризму	Ирина	В туризме больше 20 лет. Имеет высшее педагогическое образование. Человек очень отзывчив и с легкостью идет на контакт.